

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอ
เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
Public opinion towards the services of Mae Hia Municipality Mueang
Chiang Mai District Chiang Mai Province

อภิรมย์ สีดาคำ, นพดณ ปัญญาวิรัต¹, วินิจ ผาเจริญ²
Aphirom Sridakam, Nopphadon Panyawiratat¹, Winit Pharcharuen²

Received: 5 November 2022; Revised: 5 December 2022; Accepted: 6 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแม่เหิยะเป็นผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์ 2. ประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Mahaculalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus

² วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้; School of Administrative Studies, Maejo University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: aphirom2507@gmail.com

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน; การให้บริการ; การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the opinions of the people towards the services provided by the Mae Hia Municipality Mueang Chiang Mai District 2) A comparative study of the level of people's opinion towards the services of Mae Hia Municipality. quantitative research The sampling population used in this research was 399 people residing in Mae Hia municipality as eligible voters. The results showed that

1. People who come to use the service have opinions on the services of Mae Hia Municipality. Mueang Chiang Mai District Chiang Mai Province overall agreed at a high level in all aspects. is the service provider in terms of facilities, convenience, and speed of service Building/Place and Public Relations 2. Gender people age, education level Family members and service types are different. There is a level of opinion on the services of Mae Hia Municipality. no different for people with different occupations, average incomes and marital status There were significantly different levels of opinion towards the services of Mae Hia Municipality at the .05 level.

Keywords: public opinion; the provision of services; local government

บทนำ

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้นกล่าวได้ว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง ดังนั้น แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหาร การปกครองประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครอง เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดภัยจากการรบกวนจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงต้องยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐ เช่น นโยบายการคลัง และนโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเองแต่อีกส่วนหนึ่งนั้น รัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมไว้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสภาพความ

เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองระบบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกวาทน์มีความเกี่ยวพัน มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นอย่างเห็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าคนในท้องถิ่นเอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเรื่องการปกครองในระดับท้องถิ่นขึ้นถือเป็นแนวนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐที่สำคัญคือ

1. รัฐพึงส่งเสริมประชาชนให้เข้าใจและเลื่อมใสศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รวมตลอดทั้งการปกครองท้องถิ่น
2. รัฐพึงส่งเสริมท้องถิ่นให้มีสิทธิปกครองตนเองได้ตามกฎหมายบัญญัติ
3. การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามบัญญัติแห่งกฎหมาย
4. คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้มาจากการเลือกตั้งเป็นหลัก การแต่งตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นตามบัญญัติแห่งกฎหมาย

ดังกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความรักความหวงแหน ความเข้าใจสิทธิ และความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นของประชาชน การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อท้องถิ่น ประชาชนจะรู้สึกตัวว่ามีความรัก ความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย อันจะเป็นการสร้างพลเมืองที่รับผิดชอบต่อประเทศชาติในที่สุด ประเทศต่างๆ ในโลกจึงจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในชาติการจัดการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์กรที่เป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้ง มีอิสระ ในการปกครองและมิงบประมาณของตนเอง

อยู่ในความควบคุมของรัฐในขั้นสุดท้ายเพื่อความมั่นคงของชาติ ซึ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลของไทย ปัจจุบันมี 6 รูปแบบ คือ เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยาและกรุงเทพมหานคร

ส่วนการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลของเทศบาล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ดังที่กล่าวมาแล้ว และเหตุผลสำคัญของเทศบาลก็เพื่อให้ประชาชนได้รับความคิดเห็นในรูปแบบการบริหารจัดการเทศบาล การให้บริการในด้านต่างๆ การบริหารจัดการของคณะกรรมการองค์การบริหารในแต่ละแห่งนั้น อาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะประชาชนในพื้นที่ได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสนใจศึกษาว่าประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่ได้รับการบริการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่เทศบาลที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารเทศบาลสนองตามเจตนารมณ์ของบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใน 23 ชุมชน จำนวน 19,465 คน ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโรยามาเน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามชุมชนต่างๆ ตามสัดส่วนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยอิงจากเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ และให้คำแนะนำการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

กับประชาชนในเขตเทศบาลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9359

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเองเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยและทำการสอบถามด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ฉบับ ได้ครบตามจำนวนที่คำนวณคิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ มีดังนี้ 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ 4.2 ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 4.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยการใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่นี้ คณะผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.5 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระดับมีวุฒิการศึกษาระดับปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.4 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.5 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.8 และมีประเภทการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 31.0

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกข้อมูลเบื้องต้น พบว่าประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยข้างต้นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองแม่เหิยะ มีการบริหารจัดการที่ดีในทุกๆ ด้านจึงส่งผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกๆ ด้านเหมือนกัน ทั้งนี้การให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ โดยเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการคือการสร้างให้เกิดความพอใจความสะดวกรบายต่อการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ดังที่ Izogo & Ogba (2015) อธิบายว่าการให้บริการนั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้นต้องผ่านการกระทำที่ดีของผู้ให้บริการ โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั่นเอง ซึ่งเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว โดยส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ตลอดจนให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงจะให้เห็นรายละเอียดแต่ประเด็นมีระดับอย่างไรดังต่อไปนี้

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่ากิจกรรมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ มีความคิดเห็นในระดับมากและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในการบริการเป็นอย่างดีมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศธร ถาวรวงศ์ (2541) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในดานกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมากจาก เรื่องความสะดวกรบายและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการของพนักงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ วรสุข (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข อำเภอเมือง

จังหวัดชลบุรี ไขกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คนพบว่าผู้มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุขมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากเมื่อแยกเป็นรายดานยังคงอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเช่นกัน

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่นั่งและบริเวณรอรับบริการมีความเหมาะสมเพียงพอ มีความคิดเห็นในระดับมาก การให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิต ทองนวด (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกของด้านนี้คือ มีเครื่องหมายป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆ อย่างเพียงพอสามารถอธิบายได้ว่า เทศบาลให้ความสำคัญของการเข้าถึงหน่วยงานบริการของเทศบาลอย่างชัดเจนตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การได้รับการบริการทันเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากเจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เสมอภาคเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความคิดเห็นในระดับมาก และรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความคิดเห็นในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพล อำเภอลำลูกขัน จังหวัดสุรินทร์ ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ในบริการ อาจกล่าวได้ว่าประชาชนให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในข้อนี้มากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็วฉับไวถูกต้อง สำนักงานมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

4. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ขนาดพื้นที่กว้างขวางและสะดวกในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมาก สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีความคิดเห็นในระดับมาก และมีสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก

5. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การมีสื่อต่างๆ เพื่อให้บริการ เช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์มีความคิดเห็นในระดับมาก การจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก และการเผยแพร่แหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง มีความคิดเห็นในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนในเรื่องการเผยแพร่แหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่างกัน สถานภาพต่างกันต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาล ฯ แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์งานวิจัยสามารถถกผลึกในองค์ความรู้การให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองแม่เหิยะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) ดานพนักงานผู้ให้บริการมีการพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับการบริการให้มากขึ้น และมีการประเมินการ แต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เพื่อให้ประชาชนที่เขามารับบริการมีความพึงพอใจในให้บริการมากขึ้น 2) ดานสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดสถานที่นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความสะดวกและมีเขาใจในการเข้ารับบริการในขั้นตอนต่างๆ 3) ดานความรวดเร็วที่ให้บริการการจัดใหม่เลขเรียงลำดับก่อนหลัง และรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการของประชาชน 4) ด้านอาคาร/สถานที่การจัดสถานที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน และแบ่งสำนักหรือ กองให้เป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน เพราะเมื่อเวลาประชาชนเขามาใช้บริการจะได้เห็นเด่นชัดและได้ เขาไป

ให้บริการอย่างถูกต้อง 5) ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ การมีกลองแสดงเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการปรับปรุงเครื่องกระจายเสียงให้มีความดังชัดเจน

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ค้นพบและมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการให้บริการ และประเด็นงานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ถึงอย่างไรตามก็ยังอยู่ในระดับความคิดเห็นที่เป็นที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมืองแม่เหียะก็ต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการรับบริการจากประชาชนให้ดีกว่าเดิม โดยอาจต้องใช้วิธีการวิเคราะห์งาน การวิเคราะห์บุคลากร การวิเคราะห์โครงสร้างของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความกระชับและคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถึงความสะดวกสบายต่อขั้นตอนในการใช้บริการที่ดีต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานเพื่อจะได้ข้อมูลการทำงานและนำไปแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

2.2 ควรแบ่งแยกวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายสำนักหรือกองเพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับกองใดมีการบริการที่ดีที่สุดและนำไปปรับปรุงสำนักหรือกองอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา:

ศึกษารณิ์ดำเนินงานทะเบียนราษฎร. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่43ก.

หน้า 1 -127. 24 สิงหาคม 2550.

- วิชิต ทองนวด. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
เกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
คลองพล อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวลักษณ์ วรสุข. (2552). ความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพ
ชุมชนตำบลแสนสุข. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่ว).
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Izogo, E. E., &Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in
automobile repair services sector. International Journal of Quality &
Reliability Management,32(3), 250-269.