

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

People's satisfaction towards the service of the Doi Saket Subdistrict
Municipality Office Doi Saket District Chiang Mai Province

นพดณ ปัญญาวิรัตน์¹

Nopphadon Panyawiratat

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการระหว่าง เดือนมีนาคม 2560- กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 388 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ประชาชน; การให้บริการของเทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the satisfaction of the recipients towards the services of the staff of the Doi Saket Subdistrict Municipality Office. Doi Saket District 2) A comparative study of the satisfaction of the applicants

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Mahaculalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus

Corresponding Author, E-mail: Nopphadon.pan@mcu.ac.th

towards the services of Doi Saket Subdistrict Municipality Office officials. quantitative research The random sampling population used in the research was 388 people who used the service during March 2017-February 2018. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation. The results of the research were as follows: 1) The satisfaction of the recipients towards the services of Doi Saket Subdistrict Municipality Office staff. Doi Saket District Chiang Mai Province as a whole is at a high level. and the results of the comparison of the satisfaction of the recipients with the services of the Doi Saket Subdistrict Municipality Office officials found that the people who were older than education level service time service recipient distance and the frequency of receiving services no different

Keywords: satisfaction; population; Subdistrict Municipality Service

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด อันประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมากนั้นคือ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและระดับภูมิภาคตามลำดับ

ในปัจจุบันสังคมหันมาให้ความสำคัญกับระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ ครอบคลุมถึงการร่วมรับรู้ ร่วมให้ความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจภาครัฐ และร่วมสนับสนุนติดตามการทำงานของภาครัฐ เพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในปัจจุบันคือ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือก การตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมในกระบวนการนี้ตั้งแต่เริ่ม จนกระทั่งถึงการติดตามและ

ประเมินผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการรับรู้ การเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย (อรรถัย กักผล, 2548)

ด้วยเหตุนี้ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้กลุ่มตัวอย่างจากแนวคิดของยามาเน่ จำนวน 388 และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จนครบตามจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายชื่อ (Check List) โดยสอบถามสถานภาพส่วนตัวของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตัวเองเป็นบางครั้ง และให้เจ้าหน้าที่ช่วยแจกแบบสอบถาม อธิบายการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามในกรณีที่ผู้สอบไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจในคำถามโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 388 คน ระหว่างเดือนมีนาคม 2560- กุมภาพันธ์ 2561 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประมวลผล

4. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการแจกแจงความถี่ (f) และหาค่าร้อยละ (%) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ที่ตั้งสมมติฐานไว้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด โดยใช้ค่าสถิติ t-test, F-test และ One Way ANOVA นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

4.4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.20 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.20 มีผู้มารับบริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 71 มีระยะทางของผู้มารับบริการมีระยะทาง 5 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 38.80 และมีความถี่ของการมารับบริการ 1-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 70.40

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้มารับการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้มารับการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความมีอัธยาศัยของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมาคือ ความเสมอภาคไม่มีลัดคิว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.20$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 3.66$) ตามลำดับ

2.2 ด้านอาคารสถานที่ พบว่าประชาชนผู้มารับการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะอาดของอาคารสถานที่และความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.00$) และมีตู้รับข้อร้องเรียนหรือรับฟังข้อคิดเห็นของผู้มารับการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 3.42$)

2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าพบว่าประชาชนผู้มารับการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความชัดเจนและสีของ

ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.07 รองลงมาคือ ความยุติธรรมของการจัดลำดับคิว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.01$) และการจดทะเบียนสรรพสามิตใช้เวลาภายใน 30 นาที มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ($\bar{x} = 3.60$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านความมีอัธยาศัยของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความเสมอภาคไม่มีการลัดคิวในการบริการ อัธยาศัยไมตรี ความเต็มใจและรอยยิ้ม ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้น ความสภาพอ่อนโยน ความละเอียดรอบคอบ การให้เกียรติรับฟังความคิดเห็น ความรู้ในเนื้อหางาน คำแนะนำอธิบาย ความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเรียงตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานที่ดี (สมิต สัจฉกร, 2558) ประกอบด้วย 12 ประการ ได้แก่ อัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่ถาม แ่่งกายสะอาด เรียบร้อย กิริยาสุภาพ วาจาสุภาพ น้ำเสียงๆ ไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไข ปัญหา กระตือรือร้น มีวินัยและซื่อสัตย์

2. ด้านอาคารสถานที่ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการติดตั้งให้เห็นชัดเจน มีแผนผังรายชื่อ รูปถ่ายของผู้ให้บริการ และมีสถานที่เหมาะสม ทั้งด้านที่นั่ง ที่จอดรถ และมีตู้รับข้อร้องเรียนหรือรับฟังข้อคิดเห็น

3. ด้านกระบวนการให้บริการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความชัดเจนขั้นตอนในการให้บริการ การจัดการคิว ฯลฯ ซึ่งไปตามแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการ (ปรัชญา เวสารัชช, 2540) ที่ได้เสนอไว้ว่ากระบวนการบริการที่มีคุณภาพมีลักษณะ ดังนี้ คือ เงื่อนไขการขอรับบริการ แบบฟอร์ม ขั้นตอนการบริการ ระยะเวลา และการดำเนินการร้องเรียน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจของผู้มารับการที่มีต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$) และผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ งามฉลาดและคณะ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558 พบว่าผู้มารับบริการที่จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาสูงสุดและประเภทผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

องค์ความรู้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์จากค้นพบตามวัตถุประสงค์ในการศึกษานอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลให้แก่ผู้บริหารทั้งการรักษาหรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง และผู้บริหารสามารถกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการติดตามกำกับดูแลการบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผน พัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะประเด็นปัญหาที่สำคัญที่จะศึกษาในพื้นที่ต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- วีไลวรรณ งามฉลาดและคณะ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานคนบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2558.
- วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.19 (2),111-128
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2557. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10 (1),35-51

อรรถัย กักผล. (2548).การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะที่เชื่อมโยงระหว่างราชการ
ส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น.กรุงเทพฯ:มิสเตอร์ก้อปปี