

บทคัดย่อ

168826

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นางสาวเจนตา รัตนพานี
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาติดต่อราชการที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครระหว่างวันที่ 25 – 29 กรกฎาคม 2548 จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 30 – 60 นาที ประเภทของงานที่มาติดต่อคือ ติดตามความคืบหน้าของงาน
2. กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก
3. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง
4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือทัศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร

6. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ

7. ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการส่งเสริมการจัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงานและทราบถึงการบริการด้านต่าง ๆ และเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน

2) ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง รวมทั้งเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการควบคุมตรวจสอบการทำงานของข้าราชการ และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงกับข้าราชการที่ทุจริตคอร์รัปชัน

3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่ในหน้าที่ มีความเสมอภาคในการให้บริการ อบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักในวิชาชีพและจรรยาบรรณของข้าราชการ พุดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของข้าราชการในสายตาประชาชน

Abstract

168826

Title of Research Paper : People's Satisfaction with the Service System and Procedures of
Bangkok Metropolitan Administration (BMA)

Author : Miss Jenta Rattanapanee

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The survey was conducted for the following objectives : 1) to measure the people's satisfaction with the service system and procedures of BMA, 2) to identify the factors affecting their service satisfaction, and 3) to seek some suggestions in how to develop the service system that meets people's needs.

A questionnaire was used to collect the data from 400 men and women aged 15 or more who contacted BMA during July, 25 – 29, 2005. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test and F – test.

The findings were summarized as follows :

1. Most of the respondents were 20 – 40 years old and had a Bachelor's degree. They were government officials/State enterprise employees and earned a salary of 5,001 – 10,000 baht a month. It took them 30 – 60 minutes to travel to BMA. Most of them wanted to find out the progress of the business about which they contacted BMA.

2. The respondents had a good knowledge and understanding about BMA.

3. Their attitude toward bureaucracy was moderately positive.

4. They were satisfied with BMA service at a high level. When the individual dimensions were considered separately, both the service system and the service procedures were found to be satisfactory at high level.

5. The factors that were significantly related to their satisfaction with BMA service were the attitude toward bureaucracy, length of time spent in travelling to BMA for service and knowledge and understanding about BMA.

6. The factors that had no relationship with their BMA service satisfaction were age, occupation, salary, education and purpose of contact with BMA.

7. Recommendations

1) BMA should publish a journal to publicize its work so that people will better know the organization and services. It should have a channel to listen to people's opinion and suggestions.

2) BMA should undergo bureaucratic reform by reducing its work procedures and increasing the member of officials checking its officials' work. Severe penalties must be given to those who are corrupt.

3) BMA should hold a training course for its service officials with focus on a service mind set. That is, they should treat service users equally. They should follow the professional ethics and speak to service users politely in order to build a good image of the organizations in the eye of people.