

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลศรีดอนไผ่
ชื่อผู้เขียน : นายสุรเชษฐ ปิตะวาสนา
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ต่อการให้บริการของเทศบาล ในกิจกรรมบริการ 2 ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้าน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 150 ตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ในด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยในส่วนของงานโยธา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ในกิจกรรมบริการเก็บค่าน้ำประปา บริการประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค และการก่อสร้างและซ่อมแซมสะพานทางเดินเท้า และในส่วนของงานรักษาความสะอาด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ในกิจกรรมบริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอยและบริการถังและที่ทิ้งขยะมูลฝอย

สำหรับการบริการเฉพาะด้านนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ในทุก ๆ กิจกรรม โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

1. ด้านสาธารณูปโภค

ในส่วนของงานโยธา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง บริการน้ำประปาเพื่อการอุปโภคบริโภค บริการก่อสร้างและซ่อมแซมถนนหลัก ถนนซอย สะพานและทางเดินเท้า ได้แก่ ความทั่วถึงเพียงพอและการพัฒนาก้าวหน้า บริการเก็บค่าน้ำประปา ได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการและบุคลากรที่มารยาท

(4)

ในส่วนของงานรักษาความสะอาด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในบริการเก็บและขนขยะมูลฝอย บริการถังและที่ทิ้งขยะมูลฝอย ได้แก่ ความทั่วถึงเพียงพอ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และการพัฒนาก้าวหน้า บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย การรักษาความสะอาดในลำคลอง และการรักษาความสะอาดถนนและทางเดินเท้า ได้แก่ ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ ความทั่วถึงเพียงพอและความรวดเร็วในขั้นตอนบริการ

2. ด้านการบริการเฉพาะด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนส่วนใหญ่ต่อการให้บริการเฉพาะด้านของเทศบาล ได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ และความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ การให้บริการของเทศบาลในด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ควรเน้นการบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนที่ขาด นอกจากนั้นยังจะต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ เน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ลงให้มากที่สุดเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก และเสียเวลาน้อยที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเอาใจใส่ในหน้าที่การให้บริการให้มากขึ้น มีบุคลิกมารยาทที่สุภาพ นอบน้อม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความรับผิดชอบ

ABSTRACT

Title of Research Paper : People's Satisfaction with Tambon Sridonphai
Municipality Services
Author : Mr. Surachet Pitahwasana
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

The study aimed to find out the people's satisfaction with the service of the Tambon Sridonphai Municipality and the factors related to their satisfaction with two types of services : public utilities service and specific services. The subjects were 150 household heads living in the municipality.

The findings were briefly stated as follows :

As a whole, people were found to be rather satisfied with the services provided by the Tambon Sridonphai Municipality. That is, with regard to the civil engineering work, most people were rather satisfied to very satisfied with the tap water bill collection, water for consumption service, and construction and repair of pedestrian bridges. Regarding cleaning work, most people were rather satisfied to very satisfied with garbage disposal bill collection, garbage collection service and provision of dustbins.

As for specific services, most people were rather satisfied to very satisfied with every service provided by the Tambon Sridonphai Municipality.

Factors affecting the people's satisfaction :

1. Public Utilities

Civil engineering work The factor found to significantly affect the people's satisfaction with lighting, water for consumption, construction and repair of main roads, subroads, fly-overs and sideworks was adequacy of these services. As for the tap water collection bill, the factors related to people's satisfaction were speed, officers' attention to their duty and their manners.

(6)

Cleaning work The factors affecting people's satisfaction with garbage collection and provision of dustbins were adequacy of these services, officer's attention to their duty, and modernization. Also the factors related to the people's satisfaction with garbage bill collection, cleaning of the canals, roads and sidewalks were officers' attention to their duty, adequacy of the services and service speed for all the steps.

2. With regard to specific services, the factors found to affect people's satisfaction with such services were speed, convenience in contact and officer's attention to their duty.

Recommendations :

1. **Services system** In providing utilities services, the Municipality should focus on adequacy of the services. It should allot an additional budget to the services that still need more financial support. Besides, the services system should be modernized, especially the facilities and equipment, in order to render impressive service.

2. **Service procedures** The focus should be on convenience and speed. Unnecessary procedures should be reduced so that people will receive convenience and waste the least time.

3. **Service officers** The services officers should be trained to pay more attention to their work, to have good manners, to be honest, to have good human relations and to be more responsible.