

บทคัดย่อ

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

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

ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ในด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยในส่วนของงานโยธา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมากในกิจกรรมบริการเก็บค่าน้ำประปา บริการประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการก่อสร้างและซ่อมแซมสะพานทางเดินเท้า และในส่วนของงานรักษาความสะอาด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ในกิจกรรมบริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย บริการเก็บและขนขยะมูลฝอยและบริการถังและที่ทิ้งขยะมูลฝอย

สำหรับการบริการเฉพาะด้านนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ในทุก ๆ กิจกรรม โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

1. ด้านสาธารณูปโภค

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

(4)

ในส่วนของการรักษาความสะอาด 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