

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุนทรภู่ต่อการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและประเภทของการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและผ่านการทดลองใช้มาแล้วได้ค่าความเที่ยงของตัวแปรความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 0.8879 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 0.8759 ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ บริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

ดังนั้นจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานจัดเก็บรายได้ดังนี้ คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และการบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่หวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงซักซ้อมทำความเข้าใจเพื่อรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างที่ปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทำการทดสอบประเมินผลในระบบเปิดโดยให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินอย่างน้อยปีละครั้ง