

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจ ของการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3) โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก 4) โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล และ 5) โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 93.58 เมื่อพิจารณาแยกเป็น 5 งานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 94.48 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 94.93 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ
2. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 93.62 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 94.27 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ
3. โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 93.10 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 94.47 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 93.33 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ
4. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 94.15 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 93.73 และ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 94.07 ตามลำดับ

5. โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 92.57 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 94.07 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจด้านถนนหลายแห่งยังชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ บริเวณข้างทางมีหญ้าขึ้นรกและมีกิ่งไม้ยื่นออกมาถึงถนนควรตัดแต่งให้สะอาดเรียบร้อย ไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างไม่เพียงพอและบางจุดมีหลอดไฟที่เสียควรรีบซ่อมแซม

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านการจัดการด้านขยะมูลฝอย การบริการของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย การบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การทำงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ดูแลเอาใจใส่เด็กเล็กได้ดี รวมถึงประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำแก่ประชาชนได้ดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ยังชำรุดให้อยู่ในสภาพดี ปรับภูมิทัศน์บริเวณข้างทางให้สะอาดเรียบร้อย ติดตั้งป้ายสัญญาณเตือนบริเวณริมถนนในหมู่บ้านเพื่อให้ผู้ที่ขับขี่ยานพาหนะไปมาด้วยความระมัดระวังมากขึ้น ปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามถนนและเปลี่ยนหลอดไฟที่ชำรุดเพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน ควรฉีดพ่นหมอกควันกันยุงทุกๆ หมู่บ้าน และปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้มีความสะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 93.58 ทั้งนี้เพราะว่า งานบริการถือว่าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์สุขของประชาชน ดังนั้น ควรมีการสำรวจความเข้าใจในการให้บริการโครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล และโครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง อย่างต่อเนื่องเพื่อได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ดังที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 172) กล่าวว่า

ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้ ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง จำแนกตามส่วนงาน ดังนี้

โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 94.48 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 94.93 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น มีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของ สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายการบริการสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริการวิชาการและหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ (2553 : 54) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการ อบต. ร่วมจิตเคลื่อนที่และประชาคมหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการ อบต. ร่วมจิตเคลื่อนที่และประชาคมหมู่บ้าน โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 65.00

โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 93.62 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 94.27 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 91.80 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีอย่างเพียงพอ รวมถึงมีที่นั่งรอเพียงพอสําหรับ

ผู้ที่มีารอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2542 : 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพียงพอ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลดอนอะราง มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อนโยบายและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ เอลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : 75 - 78) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ผลการวิจัยพบว่า ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย อยู่ในระดับปานกลาง

โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 93.10 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 94.47 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 93.33 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ด้านขั้นตอน การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของ สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้ให้ ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายการบริการสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้ บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยา ของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มีารับบริการ ตามหลักความสอดคล้องกับ ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้อง ตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสรี วรพงษ์ (2558 : 83 - 87) ได้ศึกษา การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของ ประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.05

โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 94.15 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 93.73 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 94.07 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ มีกิริยามารยาท มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548 : 14 - 15) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฏฐา สุริยะ (2552 : 36 - 37) ได้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอนองบุญมาก อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงานหลัก พบว่า งานพัฒนาชุมชนงานกฎหมายและคดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ ผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน

โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 92.57 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 94.07 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 92.87 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ช่องทางการให้บริการ มีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประยูร กาญจนดล (2549 : 15) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ (appearance) คือ การมีความพร้อมหมายถึงการบริการที่พร้อมตลอดเวลาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการเสมอ ความสามารถในการเข้าถึงหมายความว่าต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน ความมีอัธยาศัยหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตร และเชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงเชื่อถือและวางใจได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559 : 57 - 61) ได้ศึกษาการประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.31 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.44 ความพึงพอใจ

ด้านช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.36

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น เพราะสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง
2. ควรพัฒนาขีดความสามารถของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ โดยการนำเอาผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนและตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เทศบาลได้ดำเนินการมาประเมิน วิเคราะห์ และสร้างแผนงานปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงานกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล
3. ควรศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลดอนมะราง เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานและนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป