

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

Satisfaction with the services of Maha Sarakham Municipality

กนกพร กองอุดม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Kanokporn Kongudom
Rajabhat MahaSarakham University, Thailand
E-mail: 643162090101@rmu.ac.th

Received: February 28, 2023; Revised: March 29, 2023; Accepted: March 30, 2023

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไป เป็นสภาวะการที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อสินค้าและบริการที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ประชาชนคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวังของประชาชนที่มารับบริการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากร ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 201 คน ข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.06 โดยมีความแปรปรวนและความคิดเห็นบวกจากผู้ร่วมสำรวจที่ระดับ "มาก" นั้นสะท้อนถึงความพึงพอใจที่สูงในด้านการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากโดยเฉพาะในการดำเนินกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.07 (2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ร่วมสำรวจรู้สึกพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10 (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.05 (4) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ความพึงพอใจในผลของการให้บริการยังคงมีระดับความพึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามสำคัญมากในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของบริการดังนี้ (1) การจัดการกับปัญหาที่เกิดจาก "น้ำท่วมและน้ำระบายไม่ทัน" หากมีปัญหากับน้ำท่วมและน้ำระบายในพื้นที่ ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาต้นเหตุและแก้ไขปัญหานี้ให้เร็วที่สุด เพื่อลดความไม่พอใจและความเสียหาย (2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์และการจัดประชุม การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงกับประชาชนและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ การจัดประชุมและผลงานของหน่วยงาน ควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น สื่อสังคมออนไลน์และการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน

องค์ความรู้ใหม่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สุขาภิบาล สาธารณสุข การศึกษา การพัฒนาชุมชน สิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กร

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การให้บริการ; เทศบาลเมืองมหาสารคาม

Abstract

Maha Sarakham Municipality is a local regulatory agency that provides public services to the people in the municipality. Providing public services is the heart of Maha Sarakham Municipality. That citizens can continue to perform their duties in providing services to Maha Sarakham Municipality There is a trend of efficiency in punishment of Maha Sarakham Municipality. and build confidence in the components of Maha Sarakham Municipality The purpose of this research is to study satisfaction with the services provided by Maha Sarakham Municipality. The sample group used in the study was the population in the Maha Sarakham Municipality area, numbering 201 people. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data used content analysis and presented descriptively. The research results found that 1. Overall satisfaction with the services of the Maha Sarakham Municipality has an average level of 4.06, with strange consistency and positive comments from survey participants at the "very" level, reflecting satisfaction that High in terms of services provided by Maha Sarakham Municipality (1) in terms of service processes/steps Very satisfied, especially in the process and steps of providing services. with an average level of 4.07 (2) Staff/service personnel Survey participants were very satisfied with the staff and service personnel. with an average level of 4.10 (3) in terms of facilities They are very satisfied with the facilities provided by the Maha Sarakham Municipality. with an average level of 4.05 (4) Satisfaction with the results of the service Satisfaction with the results of the service remains at a high level. with an average level of 4.01

The results of the study of suggestions regarding the service provision of Maha Sarakham Municipality agencies are very important in developing and improving the quality of services as follows: (1) Dealing with problems arising from "Flooding and water not draining in time" If there is a problem with flooding and water draining in the area. You should cooperate with relevant agencies to find the root cause and solve this problem as soon as possible. To reduce dissatisfaction and damage (2) Public relations media and organizing meetings Communication is important to connect with citizens and provide information about the project. Organization of meetings and work of the agency Appropriate communication channels such as social media and public relations should be used to be clear.

Keyword : Satisfaction; Service; Maha Sarakham Municipality

บทนำ

จากการปฏิบัติงานในหน่วยงานระบบราชการของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้น การทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระบวน ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการ บริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถ ตอบสนองต่อการพัฒนาหน่วยงานและสามารถให้บริการบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการ พัฒนาระบบราชการ ให้สามารถ ขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งกลไกในการขับเคลื่อน ระบบราชการคือการพัฒนาบุคลากรส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติ ราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการทำงานของบุคลากรใน หน่วยงานและปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรในหน่วยงานแสดงพฤติกรรมที่ เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และการกิจที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับ สมรรถนะ ขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้

นอกจากนี้เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยการให้บริการสาธารณะนั้นถือเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานของเทศบาล เมืองมหาสารคาม การที่ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ย่อมส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากมันช่วยให้หน่วยงานสามารถทราบถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อบริการที่หน่วยงานนี้มีหรือกำลังให้บริการอยู่ การทราบความพึงพอใจของประชาชนช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การศึกษาความพึงพอใจยังช่วยในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการและการวางแผนในการพัฒนาบริการในอนาคตของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุดที่เป็นไปได้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อการใช้สินค้าและบริการซึ่งสามารถขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โวลแมน (Wolman) (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้นว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ขริณี เดชจินดา (2536) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้

รับการตอบสนองจะเห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อการใช้สินค้าและบริการซึ่งเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกด้วยนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายได้แก่

(1) ผู้ให้บริการกล่าวคือในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้านเช่นอาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ผู้รับบริการกล่าวคือสิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริม

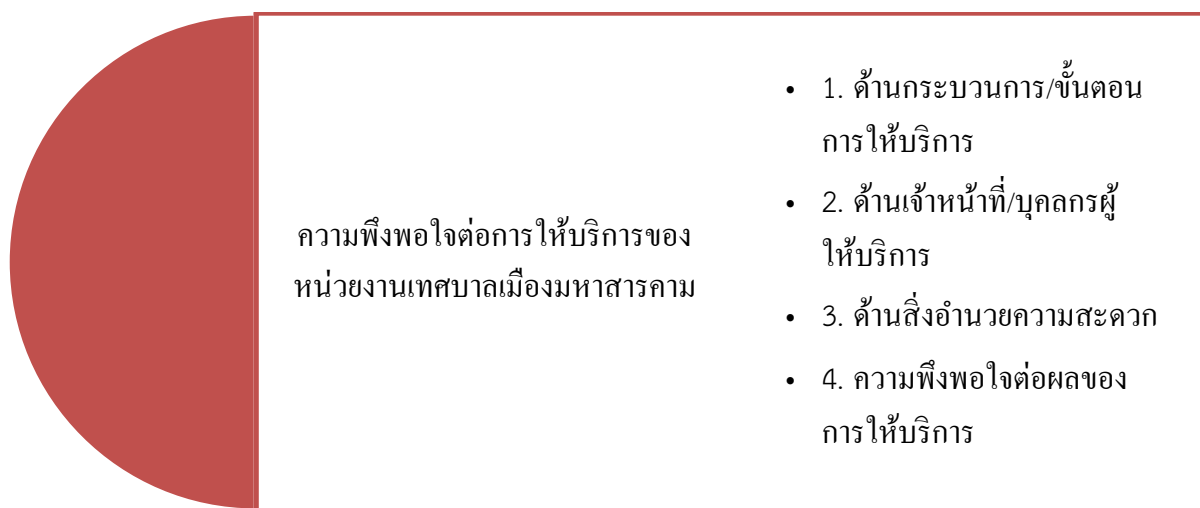
มาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไปจะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตามจากศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ชีรยุทธ์ ชะนิล และเกรียงไกร ชำยมาน (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์ (2557) ศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.84$) 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$), 2.4) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.78$) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.82$) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) ธนวัฒน์ กิตา สมยศ ปัญญา มาก และสหทัย วิเศษ (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพร้าว ไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม

ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 47,852 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ คือ ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 115 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตาราง Krecjei Morgan

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

2.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ออกมาในรูปแบบความพึงพอใจ

การหาคุณภาพเครื่องมือ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index bojective Congruence) ได้ค่าระหว่าง 0.66-1.00 จากนั้นนำความไปหาค่าด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ alpha cronbach coefficient กับผู้ไม่ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าเท่ากับ 0.81 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 0.80 แสดงว่านำเครื่องมือนี้ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ/ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือถึงนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และรวบรวมเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.21-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	พึงพอใจในระดับมาก
2.61-3.40	พึงพอใจระดับปานกลาง
1.81-2.60	พึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.80	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาความเรียง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกือบครึ่งหนึ่ง เป็นหญิง ร้อยละ 56.2 ที่เหลือเป็นชาย ร้อยละ 43.8 อายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.4 ที่เหลือ อายุ ระหว่าง 41-60 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.4 และร้อยละ 11.4 ตามลำดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.7 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 16.4 ที่เหลือจบประถมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.4 และร้อยละ 8.5 ตามลำดับ อาชีพ ประชาชนผู้มารับบริการ ร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 34.8 และองค์กรชุมชน/เครือข่าย องค์กรชุมชน ร้อยละ 9.0 ที่เหลือเป็น เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร และผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 8.5 และร้อยละ 7.5 ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏผลตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	43.8
หญิง	113	56.2
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	51	25.4
21-40 ปี	90	44.8

41-60 ปี	37	18.4
60 ปี ขึ้นไป	23	11.4
การศึกษา		
ประถมศึกษา	25	12.4
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	33	16.4
ปริญญาตรี	126	62.7
สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.5
สถานภาพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	17	8.5
ผู้ประกอบการ	15	7.5
ประชาชนผู้มารับบริการ	81	40.3
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	18	9.0
อื่นๆ	70	34.8

2. ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.58	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.10	0.59	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.59	มาก
4.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	4.01	0.65	มาก
ภาพรวม	4.06	0.54	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.06 ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีความแปรปรวนและความคิดเห็นบวกจากผู้ร่วมสำรวจที่ระดับ "มาก" นั้นสะท้อนถึงความพึงพอใจที่สูงในด้านการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยเฉพาะในด้านดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากโดยเฉพาะในการดำเนินการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.07 ($\bar{x} = 4.07$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ร่วมสำรวจรู้สึกพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10 ($\bar{x} = 4.10$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.05 ($\bar{x} = 4.05$) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ความพึงพอใจในผลของการให้บริการยังคงมีระดับความพึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 ($\bar{x} = 4.01$)

ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามสำคัญมากในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. การจัดการกับปัญหาที่เกิดจาก "น้ำท่วมและน้ำระบายไม่ทัน" หากมีปัญหากับน้ำท่วมและน้ำระบายในพื้นที่ ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาต้นเหตุและแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุด เพื่อลดความไม่พอใจและความเสียหาย

2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์และการจัดประชุม การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงกับประชาชน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ การจัดประชุมและผลงานของหน่วยงาน ควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น สื่อสังคมออนไลน์และการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน

นอกจากนี้ การพัฒนาสถานที่จอดรถ และการให้บริการอื่นๆ ที่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับกลุ่มเปราะบางนั้นเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถพัฒนาได้ การส่งเสริมการใส่ใจในการบริการและการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สุดท้าย การจัดการที่จอดรถให้มีจำนวนเพียงพอและพื้นที่กว้างขวางมากขึ้นจะช่วยในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการจอดรถน้อยไป

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.06 โดยมีความแปลกคล้อยและความคิดเห็นบวกจากผู้ร่วมสำรวจที่ระดับ "มาก" นั้นสะท้อนถึงความพึงพอใจที่สูงในด้านการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยเฉพาะในด้านดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากโดยเฉพาะในการดำเนินการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.07 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ร่วมสำรวจรู้สึกพึงพอใจมากต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี

ความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.05 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ความพึงพอใจในผลของการให้บริการยังคงมีระดับความพึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่ระดับ 4.06 ที่ได้รับการสำรวจยืนยันถึงความพึงพอใจที่สูงของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอย่างชัดเจน โดยมีความแปลกคล้อยในข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร่วมสำรวจที่ระดับ "มาก" ทั้งหมด นั้นหมายความว่าประชาชนในพื้นที่นี้มีความพึงพอใจและความคิดเห็นบวกมากต่อกระบวนการการให้บริการทุกขั้นตอน ด้านบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้รับความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชนในแง่ความเสมอภาคและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในด้านของการดำเนินกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.07) และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10) ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจและการให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพจากเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามให้บริการก็ได้รับความพึงพอใจสูง (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.05) ที่แสดงถึงการให้บริการที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก อนึ่ง ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการยังคงสูงมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01 ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจในผลลัพธ์หลังจากการให้บริการ นี่เป็นสัญญาณที่ดีที่บริการที่ให้มามีผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจและตรงตามความคาดหวังของประชาชน โดยรวมแล้ว ผลสำรวจนี้ชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจที่สูงและความคิดเห็นบวกของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชิริยุทธ์ ชะนิล และเกรียงไกร ชำยมาน (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เช่นเดียวกันกับผลงานวิจัยของ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และอารดา ลีสุติวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่องผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน

องค์ความรู้ใหม่

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สุขาภิบาล สาธารณสุข การศึกษา การพัฒนาชุมชน สิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.06 ที่ได้รับจากผู้ร่วมสำรวจทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่น่าสนใจและสะท้อนถึงความพึงพอใจที่สูงในด้านการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ร่วมสำรวจได้ให้ความคิดเห็นที่มีค่าและบวกในระดับ "มาก" ในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีในการดำเนินการปัจจุบันและการวางแผนในอนาคตของหน่วยงาน

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.07) แนะนำ ศึกษากระบวนการและขั้นตอนที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด พยายามยังมีทั้งความเร็วและความแม่นยำในการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.10) แนะนำ ใช้ข้อมูลนี้ในการพัฒนาการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้พวกเขามีความพร้อมที่สูงขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.05) แนะนำ พัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และพิจารณาการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 4.01) แนะนำ ตรวจสอบและปรับปรุงผลของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้แน่ใจว่าผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังและตรงกับความต้องการของประชาชน

5. การฟังความคิดเห็นและการใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคามจะช่วยให้บริการเป็นไปตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างที่ดีที่สุดในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญามาก และ สหทัยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*. 5 (3), 193-194.
- ธีรยุทธ์ ชะนิล และ เกรียงไกร ช่างม่าน. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*. 7 (2), 187-188.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 11 (3), 566-580.

- เสาวรัตน์ บุษรนนท์ และ อารดา สี่ชูติวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบล
นาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 7 (1), 57-64.
- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคู
รัต อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 8 (6), 147-148.