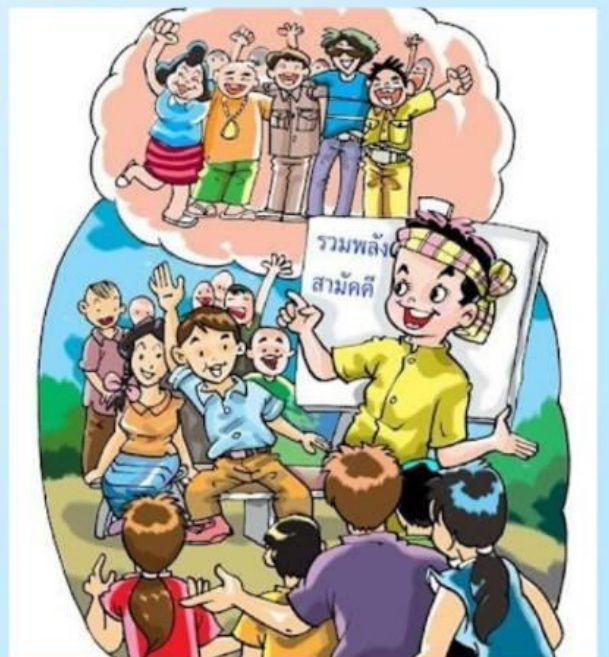




โครงการวิจัยประเมินผลการบริหารงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม
รายงานผลการศึกษา
เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



คำนำ

รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเนื่องจากต้องการจะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่ทางผู้ศึกษาได้กำหนดแบ่งตามภารกิจหน้าที่ของแต่ละสำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล ในสำนักงานเทศบาล โดยอ้างอิงจากโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองการเจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองการศึกษา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักช่าง กองสวัสดิการสังคม และกิจการสภาเทศบาล ซึ่งเทศบาลเล็งเห็นว่า ความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ประมวลผล เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเป็นผู้อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของเทศบาลในทุกๆ ด้าน นอกจากนี้ความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ หากพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านใดน้อย สามารถสะท้อนได้ว่าเทศบาลควรปรับปรุงและพัฒนาด้านนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น หรือนำความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ประชาชนเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม และผู้ที่สนใจศึกษาแนวทางเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป ซึ่งรายงานการศึกษานี้ประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการชุมชน และประชาชนในเขตเทศบาลทั้ง ๓๐ ชุมชน ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เทศบาลเมืองมหาสารคาม

กันยายน ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
สมมติฐานของการศึกษา	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
คำจำกัดความในการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	๔
บทที่ ๒ เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม	๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๑๕
ตัวแปรที่ศึกษา	๑๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๗
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๙
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๙
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๑๙
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๒๐
ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๒๓
บทที่ ๕ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๓๑
สรุปผลการศึกษา	๓๑
การอภิปรายผล	๓๓
ข้อเสนอแนะ	๓๗
บรรณานุกรม	๓๙
ภาคผนวก	๔๑

เรื่อง	หน้า
แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๗
แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๓๒

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	๑๘
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๑
ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักปลัดเทศบาล)	๒๓
ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน)	๒๔
ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กิจการสภาเทศบาล)	๒๔
ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองคลัง)	๒๕
ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ)	๒๖
ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองการศึกษา)	๒๖
ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักช่าง)	๒๗
ตารางที่ ๑๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	๒๘
ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองสวัสดิการสังคม)	๒๙
ตารางที่ ๑๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล โดยรวมและจำแนกตาม สำนัก/กอง และ กิจการสภาเทศบาล	๓๐

บทสรุปผู้บริหาร

ตามโครงการวิจัยประเมินผลการบริหารงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โครงการวิจัยประเมินผลการบริหารงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยฝ่ายวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้ตัวชี้วัดในการประเมิน ประกอบด้วย ๙ ด้าน (สำนัก / กอง และกิจการสภาเทศบาล) ดังนี้

๑. ด้านสำนักปลัดเทศบาล

๑.๑. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- การระงับภัยโดยทำให้ภัยสงบลงโดยเร็ว หรือลดอันตรายให้น้อยลง
- ความพร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การให้ความรู้ในการป้องกันและระงับอัคคีภัยกับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง
- มีการฝึกซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานที่ที่มีความเสี่ยง
- การติดต่อเพื่อแจ้งเหตุมีความสะดวก

๑.๒. ด้านการรักษาความสงบ

- การจัดระเบียบหาบเร่แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารริมบาทวิถี
- การควบคุมการติดตั้ง ตาก วาง แขนงสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะ การควบคุมการทิ้งซากยานยนต์ในที่สาธารณะ
- การควบคุมการปิดป้ายและการใช้เครื่องขยายเสียงโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การควบคุมการขูด ขีด เขียน กะเทาะ ฟันสีบนกำแพง ถนน ต้นไม้ การปล่อยนำสัตว์จูงไปตามถนน
- การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยทั่ว ๆ ไป

๒. ด้านกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

- ความสะดวกในการให้บริการแจ้งเกิด/แจ้งตาย
- ความสะดวกการแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายเข้า) (ย้ายออก)
- ความสะดวกการขอมีบัตร/การเปลี่ยนบัตร
- ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกตั้งท้องถิ่น
- การออกบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตามพื้นที่ในเขตเทศบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล

๓. ด้านกิจการสภาเทศบาล/รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการรับเรื่องราวร้องทุกข์

- การติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- การเผยแพร่รายงานการประชุมสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- งานรับคำร้องปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- งานติดตามคำร้องปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- งานรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๔. ด้านกองคลัง

- มาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระเงินรายได้จากภาษี
- การจัดทำระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสียภาษี
- ความโปร่งใสด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
- ความยุติธรรมด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล (ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะราย)
- มาตรการจัดการสำหรับผู้ไม่ปฏิบัติตามชำระภาษี

๕. ด้านกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- การรวบรวมงานวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็น
- การจัดทำข้อมูลแผนพัฒนาเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำด้วย
- การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล มีการจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสม
- การสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถทราบสถานการณ์ดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลได้
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์บ้านเมือง ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๖. ด้านกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- การส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่ได้รับจากเทศบาล
- เด็กและเยาวชนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัยจากเทศบาล
- การจัดการศึกษาหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความสามารถพิเศษเป็นการเฉพาะที่ดำเนินการโดยเทศบาล
- คุณภาพของโรงเรียนหรือการจัดการศึกษาของเทศบาล
- จัดงานประเพณีและกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา เพื่อสืบสานอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น

๗. ด้านสำนักช่าง

๗.๑. ด้านสาธารณูปโภค

- สภาพการใช้งานของถนนในเขตเทศบาล
- คุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างในเขตเทศบาล
- ความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปาที่ดำเนินการโดยเทศบาล
- การอำนวยความสะดวกของเทศบาล ในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วม
- การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในสวนสาธารณะภายในเขตเทศบาล

๗.๒. ด้านควบคุมอาคารและผังเมือง

- การปรับปรุงชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเทศบาล
- การจัดการที่ดินหรือการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาล
- สภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของเมือง
- การจัดการพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นของเทศบาล

- การจัดการกับอาคารสูงหรืออาคารเสี่ยงภัยทั้งหมดในเขตเทศบาล

๗.๓. บำบัดน้ำเสียและงานกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

- ระบบบำบัดน้ำเสียของเทศบาลมีประสิทธิภาพ
- การตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียของอาคาร สถานประกอบการ มิให้ปล่อยน้ำเสียลงสู่สภาพแวดล้อมของธรรมชาติ รวมทั้งการปล่อยน้ำทิ้งลงท่อสาธารณะโดยมิได้รับอนุญาต
- วิธีการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและควบคุมสถานที่กำจัดมูลฝอยตามหลักสุขาภิบาล
- ระยะเวลาของเทศบาลสามารถจัดเก็บขยะได้ตรงเวลา
- การควบคุมมิให้เกิดการฟุ้งกระจายของขยะและการหกรั่วของน้ำชะขยะในขณะจัดเก็บรวบรวม

๘. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรับบริการ ณ ศูนย์บริการ และการออกหน่วยตามชุมชน
- การดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล รวมถึงการให้ความรู้ในด้านสาธารณสุขตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละช่วงเวลา เช่น ไข้เลือดออก เป็นต้น
- มาตรการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาล
- การรณรงค์คัดแยกขยะในครัวเรือนอย่างถูกวิธี รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่าง ๆ
- การรณรงค์ให้เกิดความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม และมีมาตรการในการควบคุมมลพิษที่มีสาเหตุมาจากปัญหาสิ่งแวดล้อม

๙. ด้านกองสวัสดิการสังคม

- การฝึกอาชีพ การอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานจากเทศบาล
- งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพพลภาพ ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง
- งานส่งเสริมสวัสดิภาพสตรีและสงเคราะห์หญิงบางประเภท
- งานประสานงานและร่วมมือกับชุมชนในเขตเทศบาล เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน
- งานให้คำปรึกษา แนะนำด้านสวัสดิการสังคม แก่ผู้มาขอรับ

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้ง ๓๐ ชุมชน จำนวน ๔๕๐ คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สํารวจข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน, ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

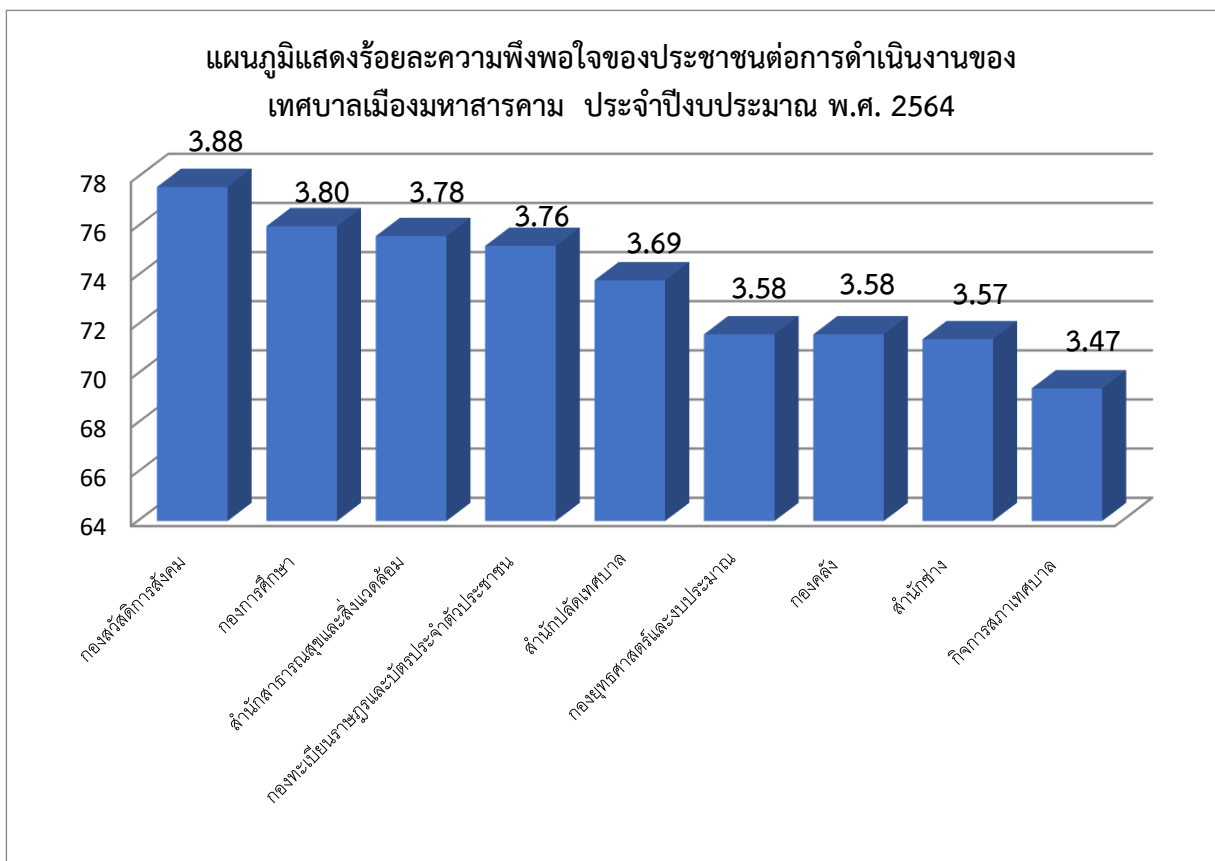
ส่วนที่ ๒ สํารวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แบ่งออกเป็น ๙ ด้าน ด้านละ ๕ ข้อ รวมเป็น ๔๕ ข้อ

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านที่ต้องการให้พัฒนา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สรุปผลการศึกษา

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๖๐ ($\bar{X} = ๓.๖๘$) เมื่อพิจารณาแยกตามสำนักกองเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. กองสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๖๐ ($\bar{X} = ๓.๘๘$)
๒. กองการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๐๐ ($\bar{X} = ๓.๘๐$)
๓. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๖๐ ($\bar{X} = ๓.๗๘$)
๔. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๒๐ ($\bar{X} = ๓.๗๖$)
๕. สำนักปลัดเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๘๐ ($\bar{X} = ๓.๖๙$)
๖. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ ($\bar{X} = ๓.๕๘$)
๗. กองคลัง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ ($\bar{X} = ๓.๕๘$)
๘. สำนักช่าง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๔๐ ($\bar{X} = ๓.๕๗$)
๙. กิจการสภาเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๖๙.๔๐ ($\bar{X} = ๓.๔๗$)



แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ

๑. ถนนในซอยของชุมชนควรจะปรับปรุงให้เป็นถนนคอนกรีตทั้งหมด เพื่อความสะดวกในการสัญจรไปมา
๒. ควรมีการสำรวจข้อมูลไฟถนนเพิ่ม เพื่อดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงตามตรอกซอย
๓. เทศบาลควรมีมาตรการเพื่อจัดระเบียบในการใช้ทางเท้าบริเวณหน้าตลาดสดเทศบาล รวมถึงร้านค้าประกอบการต่าง ๆ ที่นำสิ่งของวางเลยมาถึงพื้นที่ถนนบางส่วนและทาง รวมถึงจัดระเบียบการจอดรถเพื่อซื้อของให้มีความเป็นระเบียบมากขึ้น
๔. โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลควรเน้นด้านบริการชุมชนให้มากขึ้น และเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
๕. กรณีเกิดเหตุการณ์พายุฝนลมกระโชกแรงในเขตเทศบาล ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บ้านเรือนของประชาชนเทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มารับเรื่องยังพื้นที่ชุมชนให้มากขึ้น เนื่องจากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมาก และไม่สะดวกในการเดินทางมายังเทศบาล
๖. การจัดงานประเพณีต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือจากชุมชน ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการด้วยเพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ ชุมชนเต็มใจให้ความร่วมมือเพียงแต่จำเป็นต้องมีทุนสำหรับการจัดเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ประกอบฉากต่าง ๆ
๗. กรณีเกิดปัญหาไฟฟ้าดับ ควรมีช่องทางเฉพาะหรือสายด่วนเพื่อรับเรื่องกับประชาชนเพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ในทันที เพราะในบางจุดเมื่อเกิดการเสียอาจทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายได้
๘. ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตสุขภาพกายที่ดี และทำให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมช่วยลดความเหงา
๙. การดำเนินการจัดเก็บขยะ เศษขยะ หลงเหลือตามข้างๆถังขยะ หรือร่วนหล่นบริเวณถนน ส่งกลิ่นเวลาสัญจรผ่าน อีกทั้งอาจทำให้ถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุได้ เทศบาลควรกำชับกับผู้ทำหน้าที่ให้จัดเก็บอย่างระมัดระวังไม่ให้มีเศษขยะตกค้าง
๑๐. ควรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสะอาดในชุมชน เช่น ร่วมกันทำความสะอาดกิ่งไม้ ร่วมกันเก็บขยะในชุมชน เป็นต้น
๑๑. ข่าวสารทางหอกระจายข่าวในหนึ่งวันควรเลือกช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งจากช่วงเช้า เที่ยง เย็น เนื่องจากข่าวสารก็จะวนเวียนซ้ำๆ ไม่น่าสนใจหรือหากมีหลายช่วงเวลาควรมีการคัดกรองข้อมูลแต่ละช่วงเพื่อไม่ให้ข้อมูลซ้ำ นอกจากนี้ขอเสนอว่าข้อมูลข่าวสารควรมีทั้งเรื่องข่าวเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบันอาจจะสอดแทรกเรื่องราวอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ด้านสวัสดิการหรือการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการของเทศบาล ฯลฯ
๑๒. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ก่อนเข้าตัวเมืองหน้าวัดบูรพารามส่องใต้ถึงถนนบายพาส เพื่อให้เกิดความสวยงามแก่ผู้ที่พบเห็น
๑๓. เมื่อมีโครงการวางท่อระบายน้ำ ควรกำชับกับผู้รับเหมาถึงการตรวจสอบความลาดเอียงเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต้องแก้ไขในภายหลัง เพื่อพร้อมรับกับสถานการณ์น้ำท่วมขัง เพราะหากมีการซ่อมบ่อยๆ การแก้ปัญหาอื่น ๆ ก็จะได้รับผลกระทบด้วย
๑๔. ยอยากให้มีโครงการที่เจ้าหน้าที่เทศบาลเปิดโต๊ะรับความเห็น ณ ชุมชน โดยอาจมีการดำเนินการเป็นรายเดือน รายไตรมาสหรือตามที่เทศบาลกำหนด เพื่อเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วย

๑๕. เทศบาลควรมีการสำรวจพื้นที่รกร้าง บริเวณสถานที่สำคัญ ซึ่งเป็นจุดรวมคนทั้งภายนอกและภายในเขตเทศบาล เช่น บริเวณคลองสมถวิลหน้าสถานีขนส่ง มีต้นไม้ขึ้นในคลองทำให้เกิดทัศนียภาพไม่สวยงาม อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการไหลของน้ำหากเกิดฝนตกต่อเนื่องให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

๑๖. พนักงานทำความสะอาดในเวลาปฏิบัติงานควรมีหัวหน้างานตรวจงานเป็นระยะ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑๗. การประสานงานเกี่ยวกับการตัดต้นไม้ในสาธารณะ ยังไม่ได้รับการตอบสนองจากเทศบาลฯ เท่าที่ควร อยากให้ปรับปรุง

๑๘. ควรมีการเช็คระดับเสียงในการเปิดหორกระจายข่าว เนื่องจากในแต่ละจุดมีระดับความดังไม่เท่ากัน

๑๙. การก่อสร้างถนนของเทศบาลควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เนื่องจากมีการซ่อมแซมบ่อย ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ

๒๐. ในช่วงฤดูฝนเทศบาลควรมีการเปิดเบอร์โทรฉุกเฉินเฉพาะสำหรับรับเรื่องกรณีผู้ประสบปัญหา น้ำท่วม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ประสบภัยในการแจ้งเรื่อง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

สภาพพื้นที่แต่ละพื้นที่ย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถที่จะจัดทำบริการตอบสนองต่อความต้องการหรือตอบสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและแก้ปัญหาของประชาชนที่เกิดขึ้นภายในชุมชนหรือพื้นที่นั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่นโดยผ่านการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการให้บริการหรือจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ รวมถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตอำนาจของเทศบาลไว้ครอบคลุมหลายด้าน ยกตัวอย่างเช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น สำหรับเทศบาลมีการดำเนินงานภายใต้หน้าที่และขอบเขตอำนาจดังกล่าวโดยการกระจายหน้าที่ไปในแต่ละสำนัก/กองเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเทศบาลเมืองมหาสารคามประกอบด้วย ๒ สำนัก ๗ กอง คือ สำนักปลัดเทศบาล กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองการเจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองการศึกษา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักช่าง กองสวัสดิการสังคม ซึ่งในทุกๆ ปีจะมีการติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละสำนัก/กอง ว่ามีสถานการณ์ดำเนินโครงการเป็นอย่างไร มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือมีโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการมากนักน้อยเพียงใด ข้อมูลเหล่านี้เป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาล การที่แต่ละสำนัก/กองทำหน้าที่ประจำของตนเอง มุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของเทศบาล ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาล แต่ตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานที่สำคัญก็คือความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่เทศบาล โดยประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาล โดยผ่านการมีส่วนร่วมหลากหลายรูปแบบ ไม่ใช่แค่เพียงการมีส่วนร่วมโดยการเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น เพราะการมีส่วนร่วมนั้นเป็นหัวใจสำคัญให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาดังนั้นเพื่อให้ทราบความคิดของประชาชนในพื้นที่ถึงทำหน้าที่ของเทศบาล จึงจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตามส่วนงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด จึงได้จัดการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔” ก็ถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงพัฒนาการทำงาน of เทศบาลให้ไปในทางที่ดีขึ้น

๒.วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่มีแต่ละ สำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล

๒. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการบริการสาธารณะ

๓. สมมุติฐานการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับมาก

๔. ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๑.๑ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน

๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใน ๙ ด้าน (สำนัก/กอง และกิจการสภา) ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองการเจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองการศึกษา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักช่าง กองสวัสดิการสังคม และกิจการสภาเทศบาล ซึ่งตัวแปรดังกล่าวอ้างอิงจากโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๒. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามรวมทั้งสิ้น ๔๗,๘๒๓ คน (ข้อมูล ณ สิงหาคม ๒๕๖๔)

๓. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยในการศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง ๓๐ ชุมชน รวมจำนวน ๔๕๐ คน

๔. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. คำจำกัดความในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ความชอบ/ไม่ชอบ ความสบายใจ/ไม่สบายใจ ความสุขใจ/ไม่สุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกที่บรรลุ/ไม่บรรลุถึงความต้องการ ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) ภายใต้การทำหน้าที่ของแต่ละสำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชนในเขตเทศบาล การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน การให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง การจัดระเบียบตลาดรวมถึงการขายสินค้าบนทางเท้า/หาบเร่แผงลอย

๒. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนตามลำดับก่อน-หลังการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จรวมถึงการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง

ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง การออกบริการจัดทำบัตรตามพื้นที่ในเขตเทศบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล

๓. กองคลัง ประกอบด้วย มาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ การจัดหาระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสียภาษี การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ความยุติธรรมด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆของเทศบาล (ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะราย) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๔. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ประกอบด้วย เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด วางแผนการพัฒนาเทศบาลในด้านต่างๆ การจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์บ้านเมือง การรวบรวมงานวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็น

๕. กองการศึกษา ประกอบด้วย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความสามารถพิเศษเป็นการเฉพาะที่ดำเนินการโดยเทศบาล การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหารเพียงพอ การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖. สำนักช่าง ประกอบด้วย การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตประปาที่มีความครอบคลุมทั่วถึง การจัดการที่ดินหรือการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาล การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ การดำเนินการกำจัดมูลฝอยและควบคุมสถานที่กำจัดมูลฝอยตามหลักสุขาภิบาล

๗. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล การให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม มาตรการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาล การรณรงค์คัดแยกขยะในครัวเรือนอย่างถูกวิธีรวมถึงส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่างๆ การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาล

๘. กองสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย การจัดให้มีสวัสดิการแก่ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน กระบวนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ การประสานและร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชน รวมถึงการให้คำปรึกษาและนำด้านสวัสดิการสังคมเพื่อให้ผู้ได้รับสวัสดิการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง

๙. กิจการสภาเทศบาล ประกอบด้วย การเผยแพร่รายงานการประชุมสภารายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายต่อประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภา ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ กระบวนการติดตามการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเข้ามายังเทศบาล การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมดูแล แก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมาย อย่างเสมอภาค ต่อเนื่อง และโปร่งใสตามหลักการให้บริการสาธารณะ

การดำเนินการของเทศบาล หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ที่รับผิดชอบตามโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้ง ๓๐ ชุมชน

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ตามโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๒. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๓. นำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ ๒

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑.๑ Maynard W.Shelly (๑๙๗๕ : อ้างถึงพรเพ็ญ ไตรพงษ์, และยุทธพงษ์ สีสากิจไพศาล, ๒๕๕๙) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

๑.๒ วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

๑.๓ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑ : อ้างถึงในภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, ๒๕๕๘) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนจิตใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๑.๔ สง่า ภูณรงค์ (๒๕๕๑: อ้างถึงใน ดาวลอย แก่นจันทร์, ๒๕๕๔) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

๑.๕ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.ป.ป. : อ้างถึงใน คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, ๒๕๖๒) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่ง

นับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๒.๑ อำนาจหน้าที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๓๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๒ ดังนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (๓) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (๗) ให้ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล กล่าวคือ ให้มีน้ำสะอาดหรือ

การประปาให้มีโรงฆ่าสัตว์ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำให้มีและบำรุงสวนสาธารณะให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่นให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (๒) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (๓) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (๔) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (๕) การสาธารณสุข
- (๖) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (๗) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (๘) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (๙) การจัดการศึกษา
- (๑๐) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (๑๑) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
- (๑๒) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (๑๓) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (๑๔) การส่งเสริมกีฬา

- (๑๕) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (๑๖) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (๑๗) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (๑๘) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (๑๙) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (๒๐) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (๒๑) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (๒๒) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (๒๓) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- (๒๔) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๒๕) การผังเมือง
- (๒๖) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (๒๗) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (๒๘) การควบคุมอาคาร
- (๒๙) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๓๐) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (๓๑) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

นอกจากหน้าที่ที่เทศบาลต้องทำในเขตเทศบาลแล้ว อาจทำกิจการนอกเขตเทศบาล หรือกระทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยกิจการนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับการที่ดำเนิน ตามอำนาจหน้าที่ภายในเขตเทศบาล ทั้งนี้ ต้องได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาองค์การบริหารท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย นอกจากนั้นเทศบาลยังมีอำนาจตราเทศบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายและมีบทลงโทษปรับ ผู้ละเมิดไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้เกินหนึ่งพันบาทในการดำเนินการดังกล่าว

๒.๒ โครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โครงสร้างการบริหารของเทศบาล แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น ๒ ฝ่าย

ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ๑๘ คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล โดยฝ่ายนิติบัญญัติมีหน้าที่ ออกเทศบัญญัติ ตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นชอบ เทศบัญญัติงบประมาณแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญหรือวิสามัญประจำสภา

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ๑ คน และรองนายกเทศมนตรี ๓ คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ทั้งนี้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน เป็นผู้ช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย และอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน โดยฝ่ายบริหารมีหน้าที่ กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย วางระเบียบเพื่อให้งานเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

๒.๓ ยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

๒.๓.๑ วิสัยทัศน์เทศบาล

“มหาสารคามเมืองน่าอยู่ สู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา พัฒนาเศรษฐกิจ ศูนย์รวมวิถีชีวิตวัฒนธรรม ก้าวนำเทคโนโลยี”

๒.๓.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การส่งเสริมการศึกษาและนันทนาการ การศาสนา การอนุรักษ์ และสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ

๒.๔ เป้าประสงค์

๑. เด็ก เยาวชน และประชาชน ได้รับการศึกษาและเข้าถึงการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อย่างเหมาะสม

๒. ศาสนาวัฒนธรรม และนันทนาการได้รับการส่งเสริม สืบสาน และอนุรักษ์

๓. เป็นเมืองที่มีปลอดภัยและน่าอยู่ ใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างประหยัดจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองอย่างเหมาะสม เป็นเมืองคาร์บอนต่ำ ประชาชนมีอาชีพและรายได้เพียงพอพึ่งพาตนเองได้สามารถพัฒนาต่อยอดผลิตผลและรองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีในอนาคต

๔. ประชาชนมีสุขภาวะอนามัยที่ดี มีสุขภาพดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการเตรียมความพร้อมในการเผชิญกับเหตุภัยพิบัติต่างๆ

๕. ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมพัฒนา

๖. การคมนาคมสะดวกรวดเร็ว มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ครบคลุมและมีมาตรฐาน

๗. มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนและบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

๘. ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการงานเทศบาล

๒.๕ ตัวชี้วัด (KPI)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ ๑ การส่งเสริมการศึกษาและนันทนาการ การศาสนา การอนุรักษ์ และสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เป้าประสงค์รวม ประชาชนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มาตรฐานทั่วถึง สร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกัน มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งศาสนาวัฒนธรรม และนันทนาการได้รับการส่งเสริมอนุรักษ์ สืบสานประเพณี ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การพัฒนานี้ ๒ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เป้าประสงค์รวม ประชาชนมีสุขภาวะอนามัยที่ดี มีสุขภาพดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการเตรียมความพร้อมเผชิญกับเหตุภัยพิบัติต่างๆ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ประชาชนพึ่งพาตนเองได้ สามารถพัฒนาต่อยอดผลิตผลและรองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีในอนาคตได้

ยุทธศาสตร์การพัฒนานี้ ๓ การพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

เป้าประสงค์รวม การคมนาคมสะดวกรวดเร็ว มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รอบคอบและมีมาตรฐาน

ยุทธศาสตร์การพัฒนานี้ ๔ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์รวม เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนและบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการงานเทศบาล

๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ สุรัชย์ รัชตประทาน (๒๕๔๖ : อ้างถึงใน ชาญณรงค์ ธนะมุล, ๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๘.๐๐ น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระยกเว้น ๒ รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนล้ำสมัย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากปัจจุบันภาครัฐต้องอยู่ในภาวะที่ถูกจำกัด อัตราค่าล้างตามนโยบายปรับโครงสร้างระบบราชการใหม่ให้มีขนาดเล็ก แต่มีประสิทธิภาพ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชน จัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีความล้ำสมัย ข้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของการให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ สูงสุด

๓.๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (๒๕๖๑) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา รองลงมาได้แก่ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ด้านบริการทางสังคมวิทยา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ โดยเมื่อเมื่อพิจารณาในการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงรายทั้ง ๕ ด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุดคือ ความเพียงพอทั่วถึงของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรไปมา ด้านการศึกษา ระดับความพึงพอใจในด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุด คือ ความพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ด้านการบริการทางสังคมสวัสดิการ ระดับความพอใจในด้านบริการทางสังคมสวัสดิการของ กลุ่มตัวอย่างในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพผู้พิการวัย ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่งให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเทศบาล ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณีระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลนครเชียงรายอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ โดยมีรายการประเมินไว้สูงสุด คือ ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมด้านประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นของเทศบาล โดยพิจารณารายเขต ๔ เขต พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๔ เขต พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ ๐.๐๕ ด้านการศึกษา ด้านบริการทางสังคมสวัสดิการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม/ทรัพยากร และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ไม่แตกต่างกัน

๓.๓ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองช่าง ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓.๔ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ (๒๕๖๑) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารสถานศึกษา, ข้าราชการครู, บุคลากรทางการ

ศึกษา, คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนครินทร์ เขต ๓ จำนวน ๓๐๐ คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง โดยแบ่งเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๔๖ คน ข้าราชการครู จำนวน ๒๓๐ คน บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนครินทร์ เขต ๓ แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๓๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณและด้านบริหารทั่วไป ส่วนที่ ๓ ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนครินทร์ เขต ๓ ด้านวิชาการ โดยรวมความพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารบุคคลความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านวิชาการความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านบริหารงานทั่วไปความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

๓.๕ ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๒) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษางานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษีและข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ ตามการประเมินตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดโดยแบ่งเป็นประเภทของการมารับบริการ ณ เทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ดังนี้ ๑) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ (ทต.ทุ่งใหญ่) การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ๕๕ ๔) งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอกระบวนการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้องตรงกับเรื่องที่ขอรับบริการ ๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีดำเนินงานที่เทศบาลนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอต่อการให้บริการนั้น มีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัย

ได้อย่างชัดเจน แต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับ ผู้รับบริการทุกคน มีความน่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทศบาลมีสถานที่ตั้งสามารถเดินทางไปได้สะดวกมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ มีการติดป้ายบอกจุดบริการสถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอฯลฯ ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ บริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ จากผลการศึกษาพบว่า โดยรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๙๓ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๐๗ และคิดเป็นร้อยละของค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๘.๖๐ และหากพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๖ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง หนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของเทศบาล ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$) โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.85$) เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ๒) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล งานทะเบียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ งานโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๓.๗ ทักษิญา วรรณบวรเดช อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (๒๕๕๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรงตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาลใน ๖ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรมและเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรง และ ๒) สสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรงใน ๖ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้าน

ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดของหลักสูตรมาภิบาล กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๐ ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรภษามีความพึงพอใจมาก ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรภษตามเกณฑ์ชี้วัดหลักสูตรมาภิบาลพบว่า ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ ความพึงพอใจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ด้านจัดระเบียบ ชุมชน/สังคมและการป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ ประสบภัยในตำบลแพรภษาได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๓

๓.๘ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๖๒) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ๑.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้งานทะเบียนราษฎรและบัตร งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุขจำนวน ๔๐๐ คน ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ และด้านวินัยอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ หรือร้อยละ ๙๖.๒๐ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ และงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ ตามลำดับ

๓.๙ ผศ.ดร. เสรี วรพงษ์ (๒๕๕๘) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาค้นหาแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑.ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ๒.เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม และ ๓.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการด้านการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในพื้นที่ด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสอบถามเชิงลึก กับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่อยู่ในองค์กรบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้วยสถิติที่เหมาะสม และนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้อง และผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว พบว่า

ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ทั้ง ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๒ แนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศ พบว่าการพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้น สามารถสรุปได้ว่า การที่ทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่สามประการ ได้แก่ ๑) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ ทักษะการมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ๒) สภาพแวดล้อม และ ๓) การกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็นประเด็นสุดท้าย จะพบว่าอุปสรรคและข้อเสนอแนะ นั้น จะเป็นไปในส่วนของการจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือการนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีใจบริการกับประชาชนทุกคน

๓.๑๐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๖๑) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม ๒. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองนครปฐม ๓. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมโดยผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนครปฐม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๑,๑๐๕ คน แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) จากข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าอัตราส่วนร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองนครปฐมซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน ๕ คน สามารถสรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยดังนี้ สรุปผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๑๐๕ คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๘๐ มีอายุ ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๖๑ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๙.๐๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๒.๕๓ มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๘.๗๘ และส่วนใหญ่อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า ๕ ปี ร้อยละ ๔๔.๘๑ ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๓ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่าคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ผลสำรวจเป็นรายด้านภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการที่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.721$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๕ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการบริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.660$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๑ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.828$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๖ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.634$) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๘ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป)

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ฝ่ายวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

๑. ตัวแปรที่ศึกษา
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๑. ตัวแปรที่ศึกษา

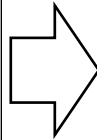
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

1. **สำนักปลัดเทศบาล** (การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชนในเขตเทศบาล, การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน, การให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง, การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง, การจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดโต้รุ่ง, ตลาดห้าแยก, การขายสินค้าบนทางเท้า หาบเร่แผงลอย)
2. **กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน** (การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่, การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีระยะเวลาเหมาะสมกับการให้บริการตามสภาพงาน, เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง, ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง, การออกบริการจัดทำบัตรตามพื้นที่ในเขตเทศบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล)
3. **กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ** (เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิดวางแผน การพัฒนาเทศบาลในด้านต่างๆ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล มีการจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสมการสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นสาธารณะเข้าถึงได้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ต่อ)

4. **กองคลัง** (มาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ, การจัดทำระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสียภาษี, การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ, ความยุติธรรมด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของเทศบาล, ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่)

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามรวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๗,๘๒๓ คน (ข้อมูล ณ วันที่ สิงหาคม ๒๕๖๔) โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง หรือระดับนัยสำคัญที่ ๐.๐๕

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{47,823}{1+47,823(0.05)^2}$$

$$n = \frac{47,823}{1+47,823(0.0025)}$$

$$n = \frac{47,823}{1+119.558}$$

$$n = \frac{47,823}{120.558}$$

$$n = 396.67$$

$$n = 397 \text{ กลุ่มตัวอย่าง}$$

แต่ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง ๓๐ ชุมชน รวมทั้งสิ้น ๔๕๐ คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดังแสดงใน ตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ชุมชน	ชาย	หญิง	รวม	การหาสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
ตักสิลา	๑,๐๗๓	๑,๑๙๐	๒,๒๖๓	๒,๒๖๓ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๒๑
ศรีสวัสดิ์ ๑	๕๒๐	๖๒๒	๑,๑๔๒	๑,๑๔๒ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๑
ศรีสวัสดิ์ ๒	๔,๐๐๐	๗,๐๒๕	๑๑,๐๒๕	๑๑,๐๒๕ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐๔
ศรีสวัสดิ์ ๓	๔๗๖	๕๔๒	๑,๐๑๘	๑,๐๑๘ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
ปัจฉิมทัศน์ ๑	๙๒๗	๑,๔๕๘	๒,๓๘๕	๒,๓๘๕ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๒๒
ปัจฉิมทัศน์ ๒	๕๓๗	๖๒๘	๑,๑๖๕	๑,๑๖๕ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๑
ปัญญา ๑	๗๖๑	๘๑๑	๑,๕๗๒	๑,๕๗๒ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๕
ปัญญา ๒	๕๔๔	๖๑๒	๑,๑๕๖	๑,๑๕๖ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๑
ปัญญา ๓	๔๖๒	๕๕๘	๑,๐๒๐	๑,๐๒๐ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
ปัญญา ๔	๘๐๐	๙๓๔	๑,๗๓๔	๑,๗๓๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๖
สามัคคี ๑	๕๑๙	๕๘๑	๑,๑๐๐	๑,๑๐๐ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
สามัคคี ๒	๗๕๓	๘๖๓	๑,๖๑๖	๑,๖๑๖ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๕
ศรีมหาสารคาม	๕๕๒	๑,๑๒๔	๑,๖๗๖	๑,๖๗๖ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๖
มหาชัย	๓๖๒	๔๖๒	๘๒๔	๘๒๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๘
เครือข่าย ๑	๖๒๙	๖๖๑	๑,๒๙๐	๑,๒๙๐ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๒
เครือข่าย ๒	๒๘๓	๒๙๙	๕๘๒	๕๘๒ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๖
นาทวีชัย ๑	๗๓๒	๘๒๔	๑,๕๕๖	๑,๕๕๖ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๕
นาทวีชัย ๒	๗๐๑	๗๙๗	๑,๔๙๘	๑,๔๙๘ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๔
นาทวีชัย ๓	๔๗๗	๕๔๗	๑,๐๒๔	๑,๐๒๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
โพธิ์ศรี ๑	๖๔๙	๖๘๔	๑,๓๓๓	๑,๓๓๓ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๓
โพธิ์ศรี ๒	๖๓๓	๖๖๘	๑,๓๐๑	๑,๓๐๑ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๒
อภิสิทธิ์ ๑	๓๖๕	๔๑๓	๗๗๘	๗๗๘ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๗
อภิสิทธิ์ ๒	๕๖๙	๖๓๙	๑,๒๐๘	๑,๒๐๘ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๑
อุทัยทิศ ๑	๔๗๘	๕๕๔	๑,๐๓๒	๑,๐๓๒ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
อุทัยทิศ ๒	๖๑๐	๖๙๗	๑,๓๐๗	๑,๓๐๗ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๒
อุทัยทิศ ๓	๗๐๐	๗๘๔	๑,๔๘๔	๑,๔๘๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๔
อุทัยทิศ ๔	๒๔๘	๓๐๖	๕๕๔	๕๕๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๕
ส่องเหนือ	๕๖๓	๕๙๗	๑,๑๖๐	๑,๑๖๐ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๑
ส่องใต้	๕๒๐	๕๕๔	๑,๐๗๔	๑,๐๗๔ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๑๐
บ้านแมด	๔๒๐	๔๕๑	๘๗๑	๘๗๑ X๔๕๐/๔๗,๗๔๘	๘
รวม	๒๐,๘๖๓	๒๖,๘๘๕	๔๗,๗๔๘	๔๗,๗๔๘	๔๕๐

ดังนั้น ตามสูตร Taro Yamane เมื่อคำนวณกลุ่มตัวอย่างซึ่งคิดจากจำนวนประชากร ๔๗,๗๔๘ คน จะได้จำนวนทั้งสิ้น ประมาณ ๓๙๘ คน แต่เนื่องจากประชาชนมีความต้องการตอบแบบสอบถามมากกว่า ๓๙๗ คน ประกอบกับเมื่อนำจำนวนกลุ่มตัวอย่างเทียบกับจำนวนประชากรของแต่ละชุมชนแสดงให้เห็นว่า

บางชุมชนตัวเลขของกลุ่มตัวอย่างมีปริมาณน้อย และบางชุมชนมีจำนวนประชากรแฝงจำนวนมาก ทางผู้ศึกษา จึงได้แก้ปัญหาให้มีกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการแสดงความคิดเห็นของคนในชุมชนในเขต เทศบาลฯ จึงกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๕๐ คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และหลากหลายมากขึ้น

๓. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนัก คะแนนจัดอันดับ ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน	๔.๕๐-๕.๐๐
ความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน	๓.๕๐-๔.๔๙
ความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน	๒.๕๐-๓.๔๙
ความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน	๑.๕๐-๒.๔๙
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน	๑.๐๐-๑.๔๙

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้ทำการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนซึ่งถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของเทศบาลเมือง มหาสารคาม ซึ่งผู้ศึกษาได้อธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน จำนวน ๔๕๐ เพื่อให้ ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทาง ดังนี้

๑. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามจำนวน ๔๕๐ ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
๒. ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาค่าความถี่ (f) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D)
๔. ส่วนข้อมูลข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นคำถามปลายเปิดผู้ศึกษาได้รวบรวม แล้วนำมาจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในข้อเดียวกัน

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นการศึกษาเพื่อประเมินศักยภาพการทำงาน of เทศบาลในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งแบ่งการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลฯ ใน ๒ สำนัก ๗ กอง และกิจการสภาเทศบาล ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองการเจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองการศึกษา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักช่าง กองสวัสดิการสังคม และกิจการสภาเทศบาล ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลวิเคราะห์ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n หมายถึง จำนวนคนตอบแบบสอบถาม

MS หมายถึง ความแปรปรวน

t หมายถึง ค่าสถิติ t-test

ss หมายถึง ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

df หมายถึง ค่าองศาอิสระ เป็นค่าที่ใช้เพื่อชดเชยความผิดพลาดของตัวอย่าง (Sample) เมื่อนำมาคำนวณ

F-Ratio หมายถึง ค่าสถิติ F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า ๒ องค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๙๗	๔๓.๘๐
หญิง	๒๕๓	๕๖.๒๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๕๐ คน เป็นเพศชายจำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ และเป็นเพศหญิง ๒๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๐

- อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๓.๕๖
๒๐-๓๐ ปี	๓๙	๘.๖๗
๓๑-๔๐ ปี	๕๘	๑๒.๘๙
๔๑-๕๐ ปี	๑๑๘	๒๖.๒๒
๕๑-๖๐ ปี	๑๐๒	๒๒.๖๗
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๑๗	๒๖.๐๐
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี ซึ่งมีจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๒ รองลงมาคือช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ถัดมาคืออายุ ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๙ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖

- สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๙๐	๒๐.๐๐
สมรส	๒๘๐	๖๒.๒๒
หม้าย/หย่าร้าง/แยก	๘๐	๑๗.๗๘
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งมีจำนวน ๒๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒ รองลงมาคือสถานภาพโสด ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยก มีจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๘

- อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๐	๑๑.๑๑
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑๔	๒๕.๓๓
เกษตรกร	๗๐	๑๕.๕๖
รับจ้าง	๑๕๓	๓๔.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๕.๓๓
อื่น ๆ	๓๙	๘.๖๗
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งมีจำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาคือค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓ ถัดมาคืออาชีพเกษตรกร มีจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ อาชีพอื่น ๆ มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

- รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๒๖	๕๐.๒๒
๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท	๑๑๙	๒๖.๔๔
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๔๗	๑๐.๔๔
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๒	๗.๑๑
๒๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๗	๑.๕๖
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ ขึ้นไป	๑๙	๔.๒๒
รวม	๔๕๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ซึ่งมีจำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๔ ถัดมา คือ รายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๔ ถัดมา คือ รายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๓๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๗.๑๑ ถัดมา คือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป มีจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๒ และรายได้ต่อเดือน ๒๕,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

- ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน(คน)	ร้อยละ(คิดจากฐาน ๔๕๐ คน)
๑. หอกระจายข่าวประจำชุมชน	๓๕๖	๗๙.๑๑
๒. วารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล	๗๗	๑๗.๑๑
๓. ป้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/ชุมชน	๑๔๔	๓๒.๐๐
๔. คณะกรรมการชุมชน	๓๓๐	๗๓.๓๓
๕. สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th, Facebook เทศบาลเมืองมหาสารคาม กลุ่มไลน์ (Line) ต่างๆ	๑๑๐	๒๔.๔๔
๕. สถานีวิทยุร้อยใจชาวเทศบาลสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์	๑๖๑	๓๕.๗๗
๖. วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น	๑๓๑	๒๙.๑๑
๗. รถประชาสัมพันธ์	๒๐๔	๔๕.๓๓
๘. อื่นๆ	๖	๑.๓๓

จากตารางที่ ๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านหอกระจายข่าวประจำชุมชน มีจำนวน ๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๑ รองลงมา คือ รับทราบจากคณะกรรมการชุมชน จำนวน ๓๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ถัดมา คือ รับทราบจากรถประชาสัมพันธ์มี จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากสถานีวิทยุ FM.๑๐๐ MHz ร้อยใจชาวเทศบาล สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ มีจำนวน ๑๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๗ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากป้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/ชุมชน มีจำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/สถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น มีจำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๑ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th, Facebook เทศบาลเมืองมหาสารคาม (Mahasarakham City) กลุ่มไลน์ (Line) ต่างๆ มีจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๔ ถัดมา คือ รับทราบจากวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๑ และรับทราบจากช่องทางอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

☞ สำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล(สำนักปลัดเทศบาล)

สำนักปลัดเทศบาล	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชนในเขตเทศบาล	๓.๗๑	๐.๘๕๐๙๙	๗๔.๒๐	มาก
การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง เป็นต้น	๓.๗๓	๐.๘๗๗๒๔	๗๔.๖๐	มาก
การให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง	๓.๖๘	๐.๘๖๕๖๓	๗๓.๖๐	มาก
การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เครื่องขยายเสียง การใช้เส้นทางจราจร เป็นต้น	๓.๖๘	๐.๘๓๒๐๒	๗๓.๖๐	มาก
การจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดโต้รุ่ง, ตลาดห้าแยก, การขายสินค้าบนทางเท้า หาบเร่แผงลอย	๓.๖๓	๐.๘๗๐๘๓	๗๒.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๖๙	๐.๗๖๘๒๙	๗๓.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักปลัดเทศบาล) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

ที่ ๓.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐ และข้อการจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดโต้รุ่ง, ตลาดห้าแยก, การขายสินค้าบนทางเท้า หาบเร่แผงลอย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

☞ กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน)

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่	๓.๙๕	๐.๘๒๗๐๔	๗๙.๐๐	มาก
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ตามลำดับก่อน-หลัง มีระยะเวลาเหมาะสมกับการให้บริการตามสภาพงาน	๓.๘๘	๐.๘๓๗๒๗	๗๗.๖๐	มาก
เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง	๓.๗๒	๐.๘๑๑๐๙	๗๔.๔๐	มาก
ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง	๓.๖๗	๐.๗๙๙๙๕	๗๓.๔๐	มาก
การออกบริการจัดทำบัตรตามพื้นที่ในเขตเทศบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล	๓.๖๐	๐.๘๕๔๑๗	๗๒.๐๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๗๖	๐.๗๑๒๗๕	๗๕.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่ ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ และข้อการออกบริการจัดทำบัตรตามพื้นที่ในเขตเทศบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐

☞ กิจการสภาเทศบาล

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กิจการสภาเทศบาล)

กิจการสภาเทศบาล	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การเผยแพร่รายงานการประชุมสภา รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายต่อประชาชน	๓.๕๓	๐.๘๖๗๖๓	๗๐.๖๐	มาก

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภา	๓.๔๒	๐.๘๔๓๙๒	๖๘.๔๐	ปานกลาง
ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนหลากหลายและสะดวกในการติดต่อ สื่อสาร	๓.๕๒	๐.๗๙๘๔๙	๗๐.๔๐	มาก
กระบวนการติดตามการแจ้งผลการแก้ไขปัญหา หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ	๓.๔๖	๐.๘๐๖๕๒	๘๙.๒๐	ปานกลาง
การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม	๓.๔๔	๐.๘๒๑๖๓	๖๘.๘๐	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๔๗	๐.๗๕๐๙๐	๖๙.๔๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กิจการสภาเทศบาล) โดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการเผยแพร่รายงานการประชุมสภา รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายต่อประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ ๓.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๐ และข้อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภา มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐

☞ กองคลัง

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองคลัง)

กองคลัง	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
มาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ	๓.๖๕	๐.๗๙๗๑๒	๗๓.๐๐	มาก
การจัดทำระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสียภาษี เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง เป็นต้น	๓.๖๑	๐.๘๑๐๔๙	๗๒.๒๐	มาก
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	๓.๕๔	๐.๘๒๗๘๓	๗๐.๘๐	มาก
ความยุติธรรมด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของเทศบาล (ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะราย)	๓.๕๕	๐.๘๑๓๗๕	๗๑.๐๐	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	๓.๕๖	๐.๘๒๐๙๘	๗๑.๒๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๕๘	๐.๗๑๙๗๒	๗๑.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล(กองคลัง) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ ๓.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ และข้อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

☞ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ)

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิดวางแผนการพัฒนาเทศบาลในด้านต่าง ๆ	๓.๕๙	๐.๙๔๔๗๖	๗๑.๘๐	มาก
การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล มีการจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสม	๓.๕๕	๐.๙๐๔๐๘	๗๑.๐๐	มาก
การสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นสาธารณะเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนสามารถทราบสถานการณ์ดำเนินงานโครงการ ต่าง ๆ ของเทศบาลได้	๓.๕๗	๐.๙๐๙๙๕	๗๑.๔๐	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมทันต่อเหตุการณ์บ้านเมืองประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น	๓.๖๕	๐.๘๓๓๔๙	๗๓.๐๐	มาก
การรวบรวมงานวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็น	๓.๕๔	๐.๘๒๕๑๓	๗๐.๘๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๕๘	๐.๘๑๓๒๗	๗๑.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์บ้านเมือง ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ และข้อการรวบรวมงานวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

☞ กองการศึกษา

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองการศึกษา)

กองการศึกษา	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีอย่างเพียงพอทั่วถึงและเท่าเทียม	๓.๘๒	๐.๘๒๘๘๘	๗๖.๔๐	มาก

การจัดการศึกษาหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความสามารถพิเศษเป็นการเฉพาะที่ดำเนินการโดยเทศบาล	๓.๘๓	๐.๘๔๓๑๑	๗๖.๖๐	มาก
การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	๓.๘๒	๐.๘๐๘๘๘	๗๖.๔๐	มาก
การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหาร โดยจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม(นม)อย่างครบถ้วนและเหมาะสม	๓.๘๙	๐.๘๑๐๔๐	๗๗.๘๐	มาก
การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น	๓.๖๓	๐.๙๓๙๔๐	๗๒.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๘๐	๐.๗๔๖๕๔	๗๖.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล(กองการศึกษา) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหาร โดยจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนและเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ และข้อการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๐

☞ สำนักช่าง

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักช่าง)

สำนักช่าง	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ได้มาตรฐานครอบคลุมทั่วถึง	๓.๖๖	๐.๘๑๑๙๔	๗๓.๒๐	มาก
การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตประปา มีความครอบคลุมทั่วถึง	๓.๖๓	๐.๘๓๖๕๗	๗๒.๖๐	มาก
การจัดการที่ดินหรือการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาล	๓.๕๒	๐.๘๒๕๙๑	๗๑.๔๐	มาก
การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ, การขุดลอก)	๓.๔๘	๐.๘๑๒๕๑	๖๙.๖๐	ปานกลาง
วิธีการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและควบคุมสถานที่กำจัดมูลฝอยตามหลักสุขาภิบาล	๓.๕๘	๐.๗๖๓๐๙	๗๑.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๕๗	๐.๗๐๔๖๑	๗๑.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักช่าง) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ได้มาตรฐานครบ คลุมทั่วถึง มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ และข้อการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ, การขุดลอก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐

☞ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๑๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน พื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรับบริการ ณ ศูนย์บริการ และการออกหน่วยตามชุมชน	๓.๘๖	๐.๘๓๕๕๔	๗๗.๒๐	มาก
การให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย เป็นต้น	๓.๖๙	๐.๘๓๑๐๐	๗๓.๘๐	มาก
มาตรการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาล	๓.๘๒	๐.๘๔๘๓๓	๗๖.๔๐	มาก
การรณรงค์คัดแยกขยะในครัวเรือนอย่างถูกวิธี รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่างๆ	๓.๘๐	๐.๘๑๘๔๘	๗๖.๐๐	มาก
การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาล	๓.๗๓	๐.๘๑๒๕๗	๗๔.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๗๘	๐.๗๔๖๑๖	๗๕.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน พื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรับบริการ ณ ศูนย์บริการ และการออกหน่วยตามชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ และข้อการให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อน รำคาญ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

☞ กองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองสวัสดิการสังคม)

กองสวัสดิการสังคม	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
การจัดให้มีสวัสดิการแก่ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	๓.๙๘	๐.๘๔๘๐๙	๗๙.๖๐	มาก
การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เช่น การฝึกอาชีพ การอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานจากเทศบาล เป็นต้น	๓.๗๗	๐.๘๘๙๐๓	๗๕.๔๐	มาก
การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน	๓.๖๙	๐.๘๙๓๐๑	๗๓.๘๐	มาก
กระบวนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์	๔.๐๑	๐.๘๔๒๗๕	๘๐.๒๐	มาก
การประสานและร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำด้านสวัสดิการสังคมเพื่อให้ผู้ได้รับสวัสดิการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง	๓.๙๐	๐.๘๔๐๑๐	๗๘.๐๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๘๘	๐.๗๘๘๗๔	๗๗.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล (กองสวัสดิการสังคม) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อกระบวนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และข้อการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดที่ ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลโดยรวมและจำแนกตาม สำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล โดยรวมและจำแนกตามสำนัก/กอง/และกิจการสภาเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล	\bar{X}	S.D	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สำนักปลัดเทศบาล	๓.๖๙	๐.๗๖๘๒๙	๗๓.๘๐	มาก
๒. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	๓.๗๖	๐.๗๑๒๗๕	๗๕.๒๐	มาก
๓. กิจการสภาเทศบาล	๓.๔๗	๐.๗๕๐๙๐	๖๙.๔๐	ปานกลาง
๔. กองคลัง	๓.๕๘	๐.๗๑๙๗๒	๗๑.๖๐	มาก
๕. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๓.๕๘	๐.๘๑๓๒๗	๗๑.๖๐	มาก
๖. กองการศึกษา	๓.๘๐	๐.๗๔๖๕๔	๗๖.๐๐	มาก
๗. สำนักช่าง	๓.๕๗	๐.๗๐๔๖๑	๗๑.๔๐	มาก
๘. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๓.๗๘	๐.๗๔๖๑๖	๗๕.๖๐	มาก
๙. กองสวัสดิการสังคม	๓.๘๘	๐.๗๘๘๗๔	๗๗.๖๐	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	๓.๖๘	๐.๖๔๖๙๗	๗๓.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๑๗ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๖๐ (\bar{X} = ๓.๖๘) เมื่อพิจารณาแยกตาม สำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. กองสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๖๐ (\bar{X} = ๓.๘๘)
๒. กองการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๐๐ (\bar{X} = ๓.๘๐)
๓. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๖๐ (\bar{X} = ๓.๗๘)
๔. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๒๐ (\bar{X} = ๓.๗๖)
๕. สำนักปลัดเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๘๐ (\bar{X} = ๓.๖๙)
๖. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ (\bar{X} = ๓.๕๘)
๗. กองคลัง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ (\bar{X} = ๓.๕๘)
๘. สำนักช่าง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๔๐ (\bar{X} = ๓.๕๗)
๙. กิจการสภาเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๖๙.๔๐ (\bar{X} = ๓.๔๗)

บทที่ ๕

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่มีแต่ละสำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล รวมถึงศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๕๐ คน ทำการวิเคราะห์ด้วยข้อมูลสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และฝ่ายวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๑. สรุปผลการศึกษา
๒. การอภิปรายผล
๓. ข้อเสนอแนะการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

๑.๑ ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑.๑ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๕๐ คน เป็นเพศชายจำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐ และเป็นเพศหญิง ๒๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๐

๑.๑.๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี ซึ่งมีจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๒ รองลงมา คือ ช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ถัดมา คืออายุ ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๙ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖

๑.๑.๓ สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งมีจำนวน ๒๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๒๒ รองลงมา คือ สถานภาพโสด ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยก มีจำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๘

๑.๑.๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งมีจำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓ ถัดมา คือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๖ ถัดมา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ถัดมา อาชีพอื่นๆ มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๗ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

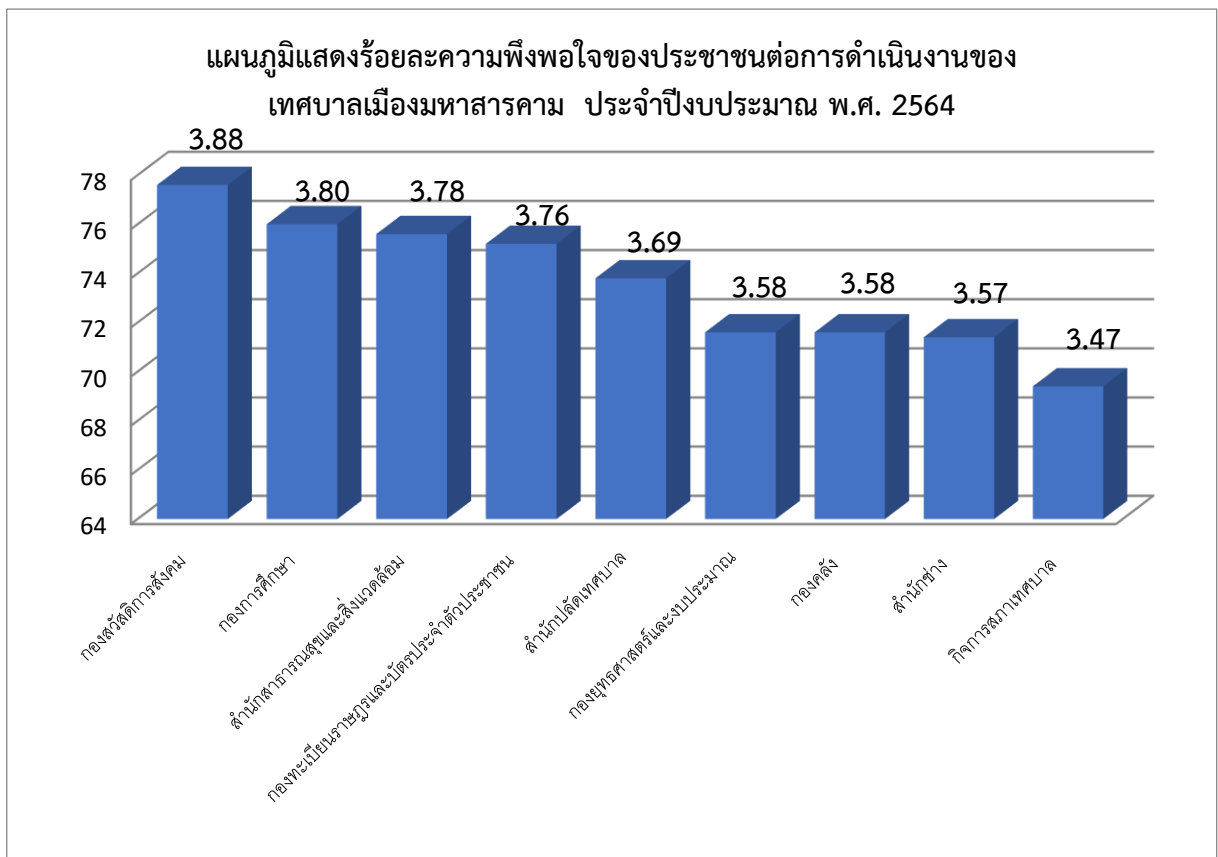
๑.๑.๕ ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านหอกระจายข่าวประจำชุมชน มีจำนวน ๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๑ รองลงมา คือ รับทราบคณะกรรมการชุมชน จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ถัดมา คือ รับทราบจากรดประชาสัมพันธ์มีจำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๓ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากสถานีวิทยุ FM.๑๐๐ MHz ร้อยใจชาวเทศบาล สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ มีจำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๗ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากป้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/ชุมชน มีจำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น มีจำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๑ ถัดมา คือ ทราบข่าวจากสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th, Facebook เทศบาลเมืองมหาสารคาม (Mahasarakham City) กลุ่มไลน์ (Line) ต่าง ๆ มีจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๔ ถัดมา คือ

รับทราบจากวารสาร/แผ่นพับ/รายงานกิจการเทศบาล มีจำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๑ และรับทราบจากช่องทางอื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๓

๑.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๖๐ (\bar{X} = ๓.๖๘) เมื่อพิจารณาแยกตามสำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. กองสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๖๐ (\bar{X} = ๓.๘๘)
๒. กองการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ ๗๖.๐๐ (\bar{X} = ๓.๘๐)
๓. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๖๐ (\bar{X} = ๓.๗๘)
๔. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ความพึงพอใจร้อยละ ๗๕.๒๐ (\bar{X} = ๓.๗๖)
๕. สำนักปลัดเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๗๓.๘๐ (\bar{X} = ๓.๖๙)
๖. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ (\bar{X} = ๓.๕๘)
๗. กองคลัง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๖๐ (\bar{X} = ๓.๕๘)
๘. สำนักช่าง ความพึงพอใจร้อยละ ๗๑.๔๐ (\bar{X} = ๓.๕๗)
๙. กิจการสภาเทศบาล ความพึงพอใจร้อยละ ๖๙.๔๐ (\bar{X} = ๓.๔๗)

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม



อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ ได้นำข้อสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ ๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับ “มาก”

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ **กองสวัสดิการสังคม** จากผลการศึกษาพบว่า กระบวนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการดูแลผู้สูงอายุสำหรับแต่ละครอบครัว รวมถึงปัจจุบันเจ้าหน้าที่ มีจำนวนมากขึ้นมีการสำรวจข้อมูลผู้พิการ ผู้ป่วยได้มากขึ้น ประชาชนจึงเกิดความต้องการให้รัฐเข้ามาจัดการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ รัฐจึงได้จัดหาสวัสดิการเพื่อมาแก้ไขปัญหา โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ แก่ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ เช่น การมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุโดยการโอนเข้าบัญชีโดยตรง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน ซึ่งเป็นเงินช่วยเหลือที่ภาครัฐจัดสรรไว้ให้กับผู้สูงอายุ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม โดยในทุกๆ ปี จะมีการเปิดให้ผู้สูงอายุรายใหม่ๆ ที่มีสิทธิ เข้ามาลงทะเบียนเพื่อรับเงินในส่วนนี้ โดยการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปลงทะเบียนใหม่ทุกปี ลงเพียงครั้งเดียวก็ได้รับสิทธิไปตลอด เว้นแต่กรณีผู้สูงอายุย้ายที่อยู่ หรืออาจมีปัญหา รายชื่อตกหล่น จึงจะดำเนินการยืนยันสิทธิแก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้สมบูรณ์

ดังนั้น จะเห็นว่าเมื่อถึงกำหนดรับเบี้ยยังชีพ ประชาชนที่ได้ลงทะเบียนไว้ก็จะได้รับเงินนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้โดยสะดวก และกระบวนการจ่ายเบี้ย มีการดำเนินการเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ถึงฉบับปัจจุบันอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง จากเหตุผลข้างต้นจึงอาจจะเป็นเหตุผลสนับสนุนให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของกองสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ “มาก”

กองการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสารอาหารที่เพียงพอ โดยจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนและเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นสวัสดิการที่จัดอยู่ในการให้สวัสดิการเด็กและครอบครัว ถือเป็นพื้นฐานจากวัตถุประสงค์โครงการ ด้วยเห็นว่าเด็กควรจะได้ดื่มนมซึ่งเป็นอาหารธรรมชาติที่มีความสมบูรณ์ และมีคุณค่าทางโภชนาการสูง อันจะส่งผลให้พัฒนาการด้านต่างๆ ของเด็กเป็นไปอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งการจัดโครงการนี้ทำให้เด็กนักเรียนทุกคนได้ดื่มนมที่มีคุณค่าทางโภชนาการในทุกๆ วันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เด็กๆ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงมีภูมิคุ้มกันที่ดี

และจากบทความของเว็บไซต์โพสทูเดย์ดอทคอม (พ.ศ.๒๕๕๖) ให้ข้อมูลไว้ว่า “นม คือ อาหารเสริมที่ได้รับการยอมรับจากนักโภชนาการทั่วโลกว่าเป็นแหล่งของสารอาหารสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัยเด็ก ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ร่างกายเติบโตและมีพัฒนาการรวดเร็วมากที่สุดในช่วงชีวิตของมนุษย์ โดยที่เด็กในภาคหน้าจะเป็นขุมกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้น การได้รับสารอาหารที่เพียงพอก็ย่อมจะส่งผลต่อการเติบโตของร่างกายและสมอง” เป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันถึงความสำคัญในการจัดให้มี

โครงการนี้ และความคิดเห็นของผู้ปกครองย่อมเห็นด้วยและสนับสนุนในการดำเนินการ เพราะเป้าหมายของการดำเนินโครงการก็คือเด็ก ๆ ซึ่งเป็นความหวังของพ่อแม่ และยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ปกครองไปได้อีกทางหนึ่งโดยอ้อม ทำให้ส่งผลดีต่อผู้ปกครองในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน พื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรับบริการ ณ ศูนย์บริการ และการออกหน่วยตามชุมชน มีความพึงพอใจมากที่สุด การดำเนินการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันของประชาชน โดยการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขนั้น ไม่ใช่เพียงแต่การส่งเสริมให้ประชาชนไม่เจ็บป่วยหรือไม่มีโรคเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมในด้านอื่นๆ เช่น ความสมบูรณ์ ทั้งทางกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ หากยังครอบคลุมถึงการดำเนินชีวิตที่ยืนยาวและมีความสุข ซึ่งการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกได้รับการตอบสนองในด้านนี้อย่างเต็มที่

สอดคล้องกับ จันทนา สารแสง (๒๕๖๑) สรุปความหมายของการสร้างเสริมสุขภาพไว้ว่า หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเพิ่มความสามารถในการควบคุมและพัฒนาสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติในสภาวะการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ เน้นการให้ความสำคัญของบุคคล สมรรถภาพของร่างกายและสังคม เพราะการส่งเสริมสุขภาพมิใช่เป็นความรับชอบขององค์กรในด้านสุขภาพเท่านั้น หากรวมไปถึงความรับผิดชอบของบุคคลที่จะต้องดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เพื่อการมีสุขภาพที่ดี อันนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคมต่อไป

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ มีความพอใจมากที่สุด ซึ่งปัจจัยหลักของการให้บริการงานดังกล่าว คือ ขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ไม่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ให้บริการรวดเร็ว ได้รับบริการอย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบนในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ส่งผลให้การสื่อสารมีความเข้าใจยิ่งขึ้น สถานที่ที่ให้บริการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัย อีกทั้งการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ มีการให้บริการประชาชนทั้งในเวลาราชการและเวลาพักเที่ยงหรือในวันหยุดนักขัตฤกษ์

สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการใช้บริการถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้มีทางเลือกมากขึ้น รวมทั้งหากดูทะเบียนเรื่องร้องเรียนที่เทศบาลได้รับเรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมาพบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ว่าเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี

สำนักปลัดเทศบาล จากผลการศึกษาพบว่า ข้อการเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งภายในเขตเทศบาลฯ มักมีเหตุในช่วงหน้าฝนซึ่งจะมีพายุฝนฟ้าคะนองลมกระโชกแรง โดยส่วนใหญ่เป็นสาธารณภัย

ธรรมชาติ โดยเทศบาลฯ ได้มีการเยียวยากับผู้ประสบสาธารณภัยโดยให้มีการสำรวจภายในเขตเทศบาล รวมถึงเปิดรับการแจ้ง ฌ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล ในส่วนของอัครคีภ เทศบาลก็ยังมี การเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์เพื่อให้สามารถระงับเหตุได้ทันท่วงที ส่งผลให้ความรุนแรงจากภัยที่เกิดขึ้นได้รับการระงับเหตุได้จำกัดวงแคบลง ทำให้ทรัพย์สินเกิดความเสียหายไม่มาก และประชาชนข้างเคียงพื้นที่เกิดเหตุมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สอดคล้องกับวารสารเกษมบัณฑิต ๒๕๖๑ ที่ว่า การดำเนินงานที่ช่วยลดความรุนแรงจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรต่าง ๆ ทรัพย์สินและชีวิตของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากยิ่งขึ้น เกิดความประทับใจในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กองคลัง จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน จากคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้จะต้องมีการบริการที่เป็นมิตรเต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องสามารถชี้แจงปัญหาตอบข้อซักถามของประชาชนได้ในกรณีเกิดข้อสงสัย ดำเนินการจัดเก็บภาษีตามมาตรฐานประชาชนไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการบังคับจากภาครัฐ จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ดำเนินการอย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก นอกจากนี้ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีทราบ เกี่ยวกับข้อมูลช่องทางการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์หลักเทศบาลฯ แพนเพจเฟซบุ๊กเทศบาลฯ รวมถึงเสียงตามสายประชาชนชนรับรู้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งต่างๆ เหล่านี้สามารถสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ได้จนนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด

สอดคล้องกับ เบญจมา แก้วเวชฉาย (๒๕๕๙) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

สำนักช่าง จากผลการศึกษาพบว่า ข้อการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาลาน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ได้มาตรฐานครบ คลุมทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เทศบาลมีการดำเนินการสำรวจพื้นที่ความต้องการไฟฟ้าและมีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะทุกพื้นที่ภายในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชนที่ไม่มีไฟฟ้าและประปาใช้สามารถมีไฟฟ้าและน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้เทศบาลเป็นตัวกลางในสำรวจความต้องการน้ำประปาของประชาชนในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม นำไปสู่การพัฒนาด้านสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า น้ำประปา ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิต สุขอนามัย และความเจริญอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งผลจากการขยายเขตไฟฟ้าทำให้ประชาชนมีแสงสว่างในการสัญจรไปมา เกิดความปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมในการดำเนินชีวิต

สอดคล้องกับวาทีตต์ เรียมริมมะตัน (๒๕๕๖) ที่มีผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าสาธารณะสูงที่สุด และด้านการประปาสอดคล้องกับ พรนภา จิวาลักษณ์ และ ดร.จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว พบว่า

ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาสามสืบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

กฤษฎศาสตร์และงบประมาณ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาล
เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ทันท่วงทีเหตุการณบ้านเมือง ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่าน
ช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพทติดต่อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด จากการดำเนินการ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ โดยเทศบาลมีการ
ดำเนินการหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น หอกระจายข่าวประจำชุมชน วารสาร/ป้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/
ชุมชน คณะกรรมการชุมชน สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล กลุ่มไลน์ต่างๆ สถานีวิทยุ FM.๑๐๐ MHz
ร้อยใจชาวเทศบาล สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น รถประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ทำให้
ประชาชนสามารถเลือกได้รับข้อมูลได้อย่างสะดวกตามวิถีของแต่ละคน เช่น ผู้สูงอายุมีความต้องการรับข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสายในตอนเช้า หรือวัยกลางคน อาจจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์หรือทางโซเชียล
มีเดีย เป็นต้น รวมถึงข้อมูลที่เทศบาลเผยแพร่ออกไปเป็นข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบจากหัวหน้างานหรือ
ผู้บริหาร จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อย ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว จากที่กล่าวมาจึงเป็นเหตุผล
ทำให้ข้อการประชาสัมพันธ์ได้รับความพอใจสูงสุด

สอดคล้องกับ วิจิตร อวระกุล (๒๕๓๙) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ
สื่อสารการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนได้มาซึ่งการยอมรับ
สนับสนุนจากสังคมและประชาชนที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กร

กิจการสภาเทศบาล จากผลการศึกษาพบว่า ข้อช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจน
หลากหลายและสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากปัจจุบันประเทศประสบ
ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมความแตกแยกทางความคิด
นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ส่งผลให้ความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมี
เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับภาวการณ์ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย
มากขึ้น ทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือเรื่องเรียน/ร้องทุกข์
มายังเทศบาลฯ ได้หลากหลายช่องทางโดยเฉพาะช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล เพจเฟซบุ๊ก
กลุ่มไลน์ต่างๆ ทำให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนได้
ตลอดเวลาโดยไม่เสียเวลาในการเดินทางมาแจ้งเรื่อง ณ สำนักงานเทศบาลฯ ซึ่งเมื่อได้รับเรื่องแล้ว เทศบาลจะ
ดำเนินการแจ้งความคืบหน้าภายในเวลาที่เหมาะสมนับจากวันที่ได้รับแจ้ง และหากเป็นเรื่องที่อยู่ภายใต้อำนาจ
หน้าที่ของเทศบาลฯ ก็จะเร่งดำเนินการแก้ไข แต่หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่จะเร่งประสานกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป

สอดคล้องกับ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (๒๕๔๕) กล่าวถึงหลักการตอบสนอง
ภายใต้หลักการบริการที่ดีว่า ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับ
บริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควร
หาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด และเทพศักดิ์ บุญรัตน์ (๒๕๓๖) ที่ได้
กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนว่ามีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดย
ส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน หนึ่งในนั้นคือ ช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

๑. ถนนในซอยของชุมชนควรปรับปรุงให้เป็นถนนคอนกรีตทั้งหมดเพื่อความสะดวกในการสัญจรไปมา
๒. ควรมีการสำรวจข้อมูลไฟถนนเพิ่ม เพื่อดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงตามซอยเล็กๆ
๓. เทศบาลควรมีมาตรการเพื่อจัดระเบียบในการใช้ทางเท้าบริเวณหน้าตลาดสดเทศบาล รวมถึงร้านค้า ประกอบการต่างๆ ที่นำสิ่งของวางเลยมาถึงพื้นที่ถนนบางส่วนและทาง รวมถึงจัดระเบียบการจอดรถเพื่อซื้อของให้มีความเป็นระเบียบมากขึ้น
๔. โครงการต่างๆ ของเทศบาลควรเน้นด้านบริการชุมชนให้มากขึ้น และเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
๕. กรณีเกิดเหตุการณ์พายุฝนลมกระโชกแรงในเขตเทศบาล ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บ้านเรือนของประชาชนเทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มารับเรื่องยังพื้นที่ชุมชนให้มากขึ้น เนื่องจากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมาก และไม่สะดวกในการเดินทางมายังเทศบาล
๖. การจัดงานประเพณีต่างๆ ที่ขอความร่วมมือจากชุมชน ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการด้วยเพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ ชุมชนเต็มใจให้ความร่วมมือเพียงแต่จำเป็นต้องมีทุนสำหรับการจัดเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ประกอบฉากต่าง ๆ
๗. กรณีเกิดปัญหาไฟฟ้าดับ ควรมีช่องทางเฉพาะหรือสายด่วนเพื่อรับเรื่องกับประชาชนเพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ในทันที เพราะในบางจุดเมื่อเกิดการเสียหายทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายได้
๘. ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตสุขภาพกายที่ดี และทำให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมช่วยลดความเหงา
๙. การดำเนินการจัดเก็บขยะ เศษขยะ หลงเหลือตามข้างๆ ถังขยะ หรือร่วงหล่นบริเวณถนน ส่งกลิ่นเวลาสัญจรผ่าน อีกทั้งอาจทำให้ถนนลื่นเกิดอุบัติเหตุได้ เทศบาลควรกำชับกับผู้ทำหน้าที่ให้จัดเก็บอย่างระมัดระวังไม่ให้มีเศษขยะตกค้าง
๑๐. ควรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสะอาดในชุมชน เช่น ร่วมกันทำความสะอาดกิ่งไม้ ร่วมกันเก็บขยะในชุมชน เป็นต้น
๑๑. ข่าวสารทางหอกระจายข่าวในวันควรเลือกช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง จากช่วงเช้า เที่ยง เย็น เนื่องจากข่าวสารก็จะวนเวียนซ้ำๆ ไม่น่าสนใจ หรือหากมีหลายช่วงเวลาควรมีการคัดกรองข้อมูลแต่ละช่วงเพื่อไม่ให้ข้อมูลซ้ำ นอกจากนี้ขอเสนอว่าข้อมูลข่าวสารควรมีทั้งเรื่องข่าวเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน อาจจะสามารถแทรกเรื่องราวอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ ด้านสวัสดิการ หรือการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการของเทศบาล ฯลฯ
๑๒. ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ก่อนเข้าตัวเมืองหน้าวัดบูรพารามส่องใต้ถึงถนนบายพาส เพื่อให้เกิดความสวยงามแก่ผู้ที่พบเห็น
๑๓. เมื่อมีโครงการวางท่อระบายน้ำ ควรกำชับกับผู้รับเหมาถึงการตรวจสอบความลาดเอียงเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต้องแก้ไขในภายหลัง เพื่อพร้อมรับกับสถานการณ์น้ำท่วมขัง เพราะหากมีแต่ซ่อมการแก้ปัญหาอื่นๆ ก็จะได้รับผลกระทบ
๑๔. อยากให้มีโครงการที่เจ้าหน้าที่เทศบาลเปิดโตะรับความเห็น ณ ชุมชน เพื่อรับทราบปัญหาจากประชาชนโดยตรง และเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วย

๑๕. เทศบาลควรมีการสำรวจความรกร้าง บริเวณสถานที่สำคัญเป็นจุดรวมคนจากทั้งภายนอกและภายในเขตเทศบาล เช่น บริเวณคลองสมถวิลหน้าสถานีขนส่ง ต้นไม้ขึ้นในคลองนอกจากจะมองแล้วไม่สวยงาม ยังเป็นอุปสรรคต่อการไหลของน้ำกรณีเกิดฝนตกต่อเนื่อง ให้ดำเนินแก้ไขโดยเร็ว

๑๖. พนักงานทำความสะอาดในเวลาปฏิบัติงานควรมีหัวหน้างานตรวจงานเป็นระยะ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑๗. การประสานงานเกี่ยวกับการตัดต้นไม้ในที่สาธารณะยังเป็นไปไม่ค่อยได้รับการประสานเท่าที่ควรอยากให้ปรับปรุง

๑๘. ควรมีการใช้ระดับเสียงในการเปิดหอกระจายข่าว เนื่องจากในแต่ละจุดมีระดับความดังไม่เท่ากัน

๑๙. การก่อสร้างถนนของเทศบาลควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เนื่องจากมีการซ่อมแซมบ่อย สิ้นเปลืองงบประมาณ

๒๐. ในช่วงฤดูฝนเทศบาลควรมีการเปิดเบอร์โทรฉุกเฉินเฉพาะสำหรับรับเรื่องกรณีผู้ประสบปัญหาน้ำท่วมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ประสบภัยในการแจ้งเรื่อง

บรรณานุกรม

- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ๒๕๖๑ “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร” [ระบบออนไลน์]. <http://www.chiangraicity.go.th/uploads/PlanAndBudget/๒๐๑๙๐๖๒๔๑๕๐๕๔๘ZdCj.pdf> (๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. ๒๕๖๒ “แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการ” [ระบบออนไลน์]https://www.songkhlaicity.go.th/new/files/com_strategy/๒๐๑๙-๐๙_๔๕doffc๓๓๘๘๘๘๓๘.pdf (๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ. ๒๕๖๒ “รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ” [ระบบออนไลน์]. https://www.hatyaicity.go.th/files/com_report๙/๒๐๑๙๑๑_caobd๒๕e๔d๒๒๗๕e.pdf (๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- โครงการอาหารเสริมนมโรงเรียนที่อำเภอเสียมก่าลิ่งสนใจ. ๒๕๕๖ [ระบบออนไลน์]. <https://www.posttoday.com/social/general/๒๖๖๓๒๙> (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓)
- จันทนา สารแสง. ๒๕๖๑ “คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุตำบลทุ่งข้าวพวงอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” [ระบบออนไลน์]http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/๔๒๖.pdf (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓)
- ชาญณรงค์ ณะมุล. ๒๕๕๖ “ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาล” [ระบบออนไลน์]. <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-๑๐๒-file๐๑-๒๐๑๗-๐๑-๓๐-๑๐-๒๑-๐๕.pdf> (๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- ทัชชญา วรรณบวรเดช. ๒๕๕๘ “Satisfaction of People in Pragsa Municipality Services According to Good Governance Gndicators.” [ระบบออนไลน์]. <https://so๐๓.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/download/๕๔๘๓๗/๔๕๕๑๐/>. (๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- นางสาวพรนภา จิวาลักษณ์ และดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ มปป. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้ว” [ระบบออนไลน์]. <http://www.gspa.buu.ac.th/e-pa/images/stories/upload/๒๕๕๘/๕๘๙๓๐๑๙๙.pdf>. (๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. ๒๕๕๙ “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร” [ระบบออนไลน์]. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๒๘๔๔/๑/benchapa_chan.pdf (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓)
- สถาบันพระปกเกล้า. มปป “ข้อมูลเทศบาล” [ระบบออนไลน์]. <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E๐%B๙%๘๐%E๐%B๘%๙๗%E๐%B๘%A๘%E๐%B๘%๙A%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%A๕> (๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)
- ผศ.ดร. เสรี วรพงษ์. ๒๕๕๘ “การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” [ระบบออนไลน์]. <https://so๐๔.tci-thaijo.org/index.php/swjournal>

thaijo.org/index.php/swjournal/article/download/๑๗๓๑๐๖/๑๒๔๐๘๑/.

(๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

พรเพ็ญ ไตรพงษ์. ๒๕๕๙ “ความหมายความพอใจ” [ระบบออนไลน์].

<http://thesisavenue.blogspot.com/๒๐๐๘/๐๙/satisfaction.html>

(๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

ภานุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. ๒๕๕๘ “ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน”

<http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/๐๐๕/๒๕๕๘.pdf>

(๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

วิจิตร อวาทกุล. ๒๕๖๒ “การประชาสัมพันธ์ หลักและวิธีปฏิบัติ” [ระบบออนไลน์].

<http://uc.thailis.or.th/catalog/Results.aspx?Ntk=AUTHORFACET&Ntt=%E๐%B๘%>

(๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓)

วิรุฬ พรรณเทวี. ๒๕๔๒ “ความพึงพอใจของประชาชน” [ระบบออนไลน์].

<http://search.lib.cmu.ac.th/search/?searchtype=&searcharg=b๑๒๓๙๙๓๓>

(๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ๒๕๖๒ “รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งใหญ่”

[ระบบออนไลน์]. <http://thungyailocal.go.th/public/download.php?filename>

(๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ๒๕๕๙ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยาคาร จังหวัด กาญจนบุรี” [ระบบออนไลน์] <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER๒๑/DRAWER๐๐๖/GENERAL/DATA๐๐๐๐/๐๐๐๐๐๐๙๕.PDF>

(๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. ๒๕๖๐ “รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสำโรง”

[ระบบออนไลน์]. <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER๒๑/DRAWER๐๙๕/GENERAL/DATA๐๐๐๐/๐๐๐๐๐๑๓๐.PDF>. (๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

(๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์. ๒๕๖๑ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” [ระบบออนไลน์].

<http://www.surin๓.go.th/data/๕๓๓๕.pdf>. (๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

ภาคผนวก



แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อสอบถามระดับความคิดเห็นประกอบการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อจะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อด้านต่างๆ ที่ทางผู้ศึกษากำหนดขึ้นโดยอ้างอิงจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ ตามสำนัก/กอง และกิจการสภาเทศบาล ดังนี้ สำนักปลัดเทศบาล กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน กองการเจ้าหน้าที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองการศึกษา สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักช่าง กองสวัสดิการสังคม และกิจการสภาเทศบาล ซึ่งเทศบาลเล็งเห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ประมวลผล เนื่องจากเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลฯ ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ในทุกๆ มิติ นอกจากนี้ความคิดเห็นของประชาชนยังสะท้อนถึงความพึงพอใจที่มีในด้านต่างๆ หากผลการศึกษาพบว่าด้านใดที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย สามารถสะท้อนได้ว่า เทศบาลควรปรับปรุงและพัฒนาด้านนั้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น หรือนำความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ประชาชนเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในเขตเทศบาลฯ ต่อไป ซึ่งความคิดเห็นของประชาชนจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาในเท้านั้น

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือ
เติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒๐-๓๐ ปี

๓๑-๔๐ ปี

๔๑-๕๐ ปี

๕๑-๖๐ ปี

๖๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยก

๔. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

เกษตรกร

รับจ้าง

นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆระบุ.....

๕. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท

๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท

๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท

ตั้งแต่ ๓๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

๖. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านช่องทางใด
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หอกระจายข่าวประจำชุมชน

วารสาร / แผ่นพับ / รายงานกิจการเทศบาล

บ้ายประชาสัมพันธ์ในเทศบาล/ชุมชน

คณะกรรมการชุมชน

สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล www.mkm.go.th , Facebook เทศบาลเมือง

มหาสารคาม (mahasarakham city.) กลุ่มไลน์ (LINE) ต่าง ๆ

สถานีวิทยุ FM. ๑๐๐ MHz ร้อยใจชาวเทศบาล

สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น/หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/สถานีวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น

รถประชาสัมพันธ์

อื่นๆระบุ.....

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

คำชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับระดับความเห็นของท่าน (ข้อละ ๑ คำตอบ โปรดตอบทุกข้อ)
ในแต่ละข้อจะมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------|
| ๑ | หมายถึง | พอใจน้อยที่สุด |
| ๒ | หมายถึง | พอใจน้อย |
| ๓ | หมายถึง | พอใจปานกลาง |
| ๔ | หมายถึง | พอใจมาก |
| ๕ | หมายถึง | พอใจมากที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. สำนักปลัดเทศบาล					
๑.๑ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชนในเขตเทศบาล					
๑.๒ การเตรียมความพร้อมและความรวดเร็วในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น อัคคีภัย วัตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง เป็นต้น					
๑.๓ การให้ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชน เพื่อลดความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง					
๑.๔ การจัดระเบียบเมืองหรือส่งเสริมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น การปิดป้ายประกาศโฆษณา การใช้เครื่องขยายเสียง การใช้เส้นทางจราจร เป็นต้น					
๑.๕ การจัดระเบียบตลาดสด, ตลาดโต้รุ่ง, ตลาดห้าแยก, การขายสินค้าบนทางเท้า หารแเร่แผงลอย					
๒. กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน					
๒.๑ การให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่					
๒.๒ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีระยะ เวลาเหมาะสมกับการให้บริการตามสภาพงาน					
๒.๓ เทศบาลมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง					
๒.๔ ประสิทธิภาพการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง					
๒.๕ การออกบริการจัดทำบัตรตามพื้นที่ในเขตเทศบาลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยหรือผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมายังเทศบาล					
๓. กิจการสภาเทศบาล					
๓.๑ การเผยแพร่รายงานการประชุมสภา รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายต่อประชาชน					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๒ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภา					
๓.๓ ช่องทางในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนหลากหลายและสะดวกในการติดต่อสื่อสาร					
๓.๔ กระบวนการติดตามการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ					
๓.๕ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองมหาสารคาม					
๔. กองคลัง					
๔.๑ มาตรฐานการจัดเก็บและรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ					
๔.๒ การจัดทำระบบอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสียภาษี เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง เป็นต้น					
๔.๓ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ					
๔.๔ ความยุติธรรมด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของเทศบาล (ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะราย)					
๔.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่					
๕. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ					
๕.๑ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด วางแผน การพัฒนาเทศบาลในด้านต่างๆ					
๕.๒ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล มีการจัดสรรงบประมาณตามความจำเป็นและเหมาะสม					
๕.๓ การสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลเป็นสาธารณะเข้าถึงได้ง่ายประชาชนสามารถทราบสถานการณ์ ดำเนินงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลได้					
๕.๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์บ้านเมือง ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น					
๕.๕ การรวบรวมงานวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็น					
๖. กองการศึกษา					
๖.๑ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีอย่างเพียงพอทั่วถึงและเท่าเทียม					
๖.๒ การจัดการศึกษาหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความสามารถพิเศษเป็นการเฉพาะที่ดำเนินการโดยเทศบาล					
๖.๓ การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาอาคารสถานศึกษาและภูมิทัศน์ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๖.๔ การส่งเสริมให้เด็กเล็กและนักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับสาร อาหาร โดยจัดอาหารกลางวันและอาหารเสริม(นม)อย่างครบถ้วนและเหมาะสม					
๖.๕ การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น					
๗. สำนักช่าง					
๗.๑ การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน ระบบบำบัดน้ำเสีย สะพาน และภูมิทัศน์ที่ได้มาตรฐาน ครอบคลุมทั่วถึง					
๗.๒ การขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตประปามีความครอบคลุมทั่วถึง					
๗.๓ การจัดการที่ดินหรือการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาล					
๗.๔ การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ (การปรับปรุงท่อระบายน้ำ, การขุดลอก)					
๗.๕ วิธีการดำเนินการกำจัดมูลฝอยและควบคุมสถานที่กำจัดมูลฝอยตามหลักสุขาภิบาล					
๘. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
๘.๑ การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน พื้นฟูหรือการส่งเสริมสุขภาพจากเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นการตั้งรับบริการ ณ ศูนย์บริการและการออกหน่วยตามชุมชน					
๘.๒ การให้บริการแก้ไขเหตุเดือดร้อน รำคาญ ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น กลิ่นเหม็น น้ำเสีย เป็นต้น					
๘.๓ มาตรการป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาล					
๘.๔ การรณรงค์คัดแยกขยะในครัวเรือนอย่างถูกวิธี รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะไม่เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคต่างๆ					
๘.๕ การบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาล					
๙. กองสวัสดิการสังคม					
๙.๑ การจัดให้มีสวัสดิการแก่ เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ					
๙.๒ การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน เช่น การฝึกอาชีพ การอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานจากเทศบาล เป็นต้น					
๙.๓ การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน					
๙.๔ กระบวนการมอบเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์					
๙.๕ การประสานและร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำด้านสวัสดิการสังคมเพื่อให้ผู้ได้รับสวัสดิการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะการพัฒนาที่ต้องการพัฒนาในด้านต่างๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

ฝ่ายวิจัยและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลเมืองมหาสารคาม โทร ๐ ๔๓๗๒ ๕๕๗๓ ถึง ๘ ต่อ ๑๐๖
โทรสาร ๐ ๔๓๗๑ ๑๕๐๔ E-mail : citymahasarakham@gmail.com