

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2563 วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการที่ 1 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) งานบริการที่ 2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง (3) งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (4) งานบริการที่ 4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.46) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.13 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานบริการ 4 งาน พบว่า งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18