



การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ  
คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอ กันทร์วิชัย จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754442 โทรสาร 043-754442  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)



# การสำรวจและประเมินความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอ กันทราริชัย จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754442 โทรสาร 043-754442  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)

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 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (2) งานบริการที่ 2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง (3) งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราชภัฏและบัตรประจำตัวประชาชน (4) งานบริการที่ 4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

ผลการศึกษา พบร่วมว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบร่วมว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด 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 พบร่วมว่า งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราชภัฏและบัตรประจำตัวประชาชน 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 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 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) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

โดยสรุป เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาและดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18

เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนี้ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คงจะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 4 งาน ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง
3. งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน
4. งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นรางวัลประจำปี ประจำปี 2563 ให้กับข้าราชการ พนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของลักษณะงานบริการ 4 งาน

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในลักษณะงานบริการ 4 งาน ดังนี้

2.1 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

2.3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราชภัฏและบัตรประชาชน

2.4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากรทั้งสิ้น 50,728 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระบุความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน (เก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คน)



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.2 สรุปผล

5.3 อภิปรายผล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 4 งานบริการ คือ

งานบริการที่ 1 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานบริการที่ 2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง

งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการที่ 4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด 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) ซึ่งจดอยู่ในระดับมากที่สุด

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 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 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) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตตัวบุบของเทศบาล เมืองมหาสารคาม

### 5.3 อกิจกรรมผล

จากการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจจำนวนมาก ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน การบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.18 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ ในแผนงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพ ในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอีกครั้ง กรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลเมืองมหาสารคามได้ 9 คะแนน

#### สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.16 แสดงว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับสุมา สมเซย กล่าวว่า การวางแผนงาน



ที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านซ่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.13 เทศบาลเมืองมหาสารคาม มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีช่องทางการให้ประชาชนติดต่อเรื่องราวร้องทุกข์ได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น ทางเว็บไซต์ เฟสบุคแพนเพจ ของเทศบาล มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมิติ สัชชุม ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกเงินกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาระณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.38 ซึ่ง เป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบต่อความการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วน และสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีความสะอาดและร่มรื่น มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับคู่มือ แนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

#### งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 งานบริการศูนย์แพทย์บูรพา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47)
2. งานบริการที่ 2 งานบริการจัดเก็บภาษี กองคลัง  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47)
3. งานบริการที่ 3 งานบริการจัดทำบัตรประชาชน กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 ( $\bar{x}=4.71$ , S.D. = 0.47)



4. งานบริการที่ 4 งานบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ( $\bar{x} = 4.71$ , S.D. = 0.48)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองมหาสารคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้อง 4 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาอาคารสถานที่ บุคลากร ระบบการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการคุณภาพ และรักษาระบบทราพยากรณ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสังคมมีสุข และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1.1 การบริหารจัดการและการพัฒนาด้านการศึกษา

1.2 การประชุมประชาคมทุกชุมชนในเขตเทศบาลในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นความต้องการของประชาชนและประชาชนได้รับประโยชน์

1.3 การจัดกิจกรรม หรือพิธีการต่างๆ ที่สำคัญทางศาสนา และวันสำคัญๆ

การสนับสนุน ส่งเสริมบำรุงรักษาศาสนสถาน อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.4 การติดตั้งป้องกันจับไขมันครัวเรือน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการขยายผลพิษด้านทาง

1.5 การคุณภาพสutherland รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ระบบสาธารณูปโภคครอบคลุมทุกพื้นที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) สิ่งที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ท่วง ให้มีความสะอาด ปลอดภัย มือย่างต่อเนื่องต่อไป

2.2 ปัญหาขยะที่มีปริมาณมากและเพิ่มขึ้น

2.3 การวางแผนค้ากีดขวางการจราจร เพราะถนนคับแคบ จึงทำให้การสัญจรไม่ค่อยสะดวก

2.4 พัฒนามาตรฐานการทำงานด้วยการปรับบทบาทโครงสร้างและกลไกการจัดการ การลดขั้นตอนการควบคุมและสั่งการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ



2.5 การส่งเสริมการกีฬา การท่องเที่ยวและการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

2.6 ความมีการบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนากลุ่มอาชีพ การทำมาหากินของประชาชน

2.7 ส่งเสริมด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น  
ให้คงอยู่สืบไป

### 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ความมีการจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ บำรุงการไฟฟ้า และความมีการสร้างและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2 ความมีการสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส อย่างต่อเนื่อง

3.3 มีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรเอกชนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

3.4 การดูแลรักษา ทำนุบำรุง ซ่อมแซม และสร้าง ถนนและที่สาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในทุกด้าน

3.5 การดำเนินงานกิจกรรมด้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

3.6 ประชาชนต้องการให้รัฐจัดให้มีสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง เสมอภาคและเป็นธรรม

ทั้งนี้ แม้จะดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะอยู่ในระดับมากที่สุด ก็ตามทางเทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของประชาชน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับประชาชนและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดยังมีการประเมินคือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา และเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

### 5.5 ข้อจำกัดทางการวิจัย

ในการรวมผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับความสนใจของพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบบันทึกจะเลี้ยงโดยตอบไปตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคราพมารยาหาการวิจัย

โดยสรุป เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาและดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ



## บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง

แผนไปรษณีย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ

เกรียงเดช รัตนวงศ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน

ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด

อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์. อัดสำเนา.

โภวิทย์ พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :  
วิญญาณ, 2542.

นิเมธ พรมพยัต. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล  
ตำบลสุไหงโกลก. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์. อัดสำเนา.

บัญชร แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรพาพัฒน์ จำกัด.

บุญชุม ศรีเสนาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาสน์

ปัญญา ตันเจน.( 2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัดสำเนา.

———— แผนพัฒนาท้องถิ่นปี (พ.ศ. 2561-2565). เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง  
มหาสารคาม, จังหวัดมหาสารคาม

อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด  
(มหาชน) สาขามหาบุตรด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบาย  
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัดสำเนา.

Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2<sup>nd</sup> Ed. New York : Harper and Row.