

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*
PEOPLE SATISFACTION THE ACHIEVEMENT TOWARDS A QUALITY
OF SERVICE OF SI RACHA MUNICIPALITY SI RACHA DISTRICT,
CHON BURI PROVINCE

นัยนา สติย์เสถียร

Naiyana Sathitsathien

ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์

Thunyaphat Vattanajirapun

จงจิต ลีอ่อนรัมย์

Jongjit Lionram

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand

E-mail: naina2521@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้ความถี่ และค่าร้อยละ ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการชัดเจน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวน 9 ภารกิจ ประกอบด้วย จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ งานแผนที่ภาษีงานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข งานบริการในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้ งานเทศกิจ และโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.37 สามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้ 1) โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 92.60 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษา

* Received 4 June 2021; Revised 24 August 2021; Accepted 9 November 2021

ความสงบ ร้อยละ 88.80 3) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ร้อยละ 80.40 4) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ร้อยละ 76.50 5) การให้บริการผู้ปกครองนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา ร้อยละ 76.0 6) งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 76.40 7) จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service ร้อยละ 76.30 8) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ ร้อยละ 76.10 9) โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้ ร้อยละ 74.50

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, เทศบาลเมือง

Abstract

The objectives of this research article were study the people satisfaction, as well as the quality of service of the Si Racha Municipality. The methods of conducting research was a quantitative research Data were analyzed towards descriptive statistics by frequency and percentage, 4 aspects: 1) satisfaction in service process 2) satisfaction in service channels 3) satisfaction in clear service personnel and 4) satisfaction with the facilities. Data analysis of people's satisfaction towards service quality of Si Racha municipality consisted of 9 missions 1) a project to help inspect and repair electrical household equipment 2) providing services to the public regarding safety and security 3) providing services relating to the collection of license fees under the Public Health 4) providing public services related to tax mapping and property registration 5) parent services for teaching and learning management of educational institutions under Si Racha Municipality 6) public electricity service 7) one stop service 8) manhole cover repairing 9) a project to promote and improve the quality of life for the disabled and the poor. The results found that the people's satisfaction with the service quality of the Si Racha Municipality found that the people's satisfaction was at a high level of 79.37%, which can be sorted according to the mission: 1) a project to help inspect and repair electrical household equipment at 92.60%; 2) providing services to the public regarding safety and security at 88.80% 3) providing services relating to the collection of license fees under the Public Health Act 80.40% 4) providing public services related to tax mapping and property registration 76.50% 5) parent services for teaching and learning management of educational institutions under Si Racha Municipality 76.50% 6) public electricity service 76.40% 7) one stop service 76.30%



8) manhole cover repairing 76.10% 9) a project to promote and improve the quality of life for the disabled and the poor 74.50%

Keywords: satisfaction, the quality of service , Municipality

บทนำ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการเทศบาลเมืองศรีราชา มุ่งหวังเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้ในสภาวะการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง (สง่า ภูณรงค์, 2540) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยขอบเขตการประเมินตามบริบทภารกิจหลักของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯ ครอบคลุมมิติการบริการพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน (จักรแก้ว นามเมือง และคณะ, 2560) ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ชัดเจน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภารกิจที่เทศบาลกำหนดไว้ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการเทศบาลเมืองศรีราชา 9 ภารกิจ ประกอบด้วย จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานไฟฟ้าสาธารณะ งานแผนที่ ภาษี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุข งานในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งาน เทศกิจ และโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือนเพื่อให้เทศบาล เมืองศรีราชาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี สอดคล้องกับ (Fitzgerald, R. M. & Durant, F., 1980) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมี พื้นฐานที่เกิดจากรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล เมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการศึกษา (อมรา รัตน์บุญ ภา, 2557) ดังนี้



1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการ

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบจำนวน

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา แยกตามภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง 2 กรณี คือ

2.1.1 การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานบริการประชาชน มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเฉพาะงาน ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ คอแครน (Cohen, J., 1977) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1.96^2}{(4 * 0.05^2)}$$

$$n = 384.16$$

$$n \approx 385$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05

มีค่า $Z = 1.96$

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น ภารกิจการให้บริการประชาชน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

2.1.2 การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวน 23,039 คน



กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T., 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{23,039}{(1+(23,039*0.05^2))}$$

$$n = 393.17$$

$$n \approx 394$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น การบริการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการชัดเจน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชน จำนวน 9 ภารกิจ ประกอบด้วย จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานไฟฟ้าสาธารณะ งานแผนที่ภาษี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข งานในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานเทศกิจ และโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน จากแบบสอบถามที่มีการวัดค่า 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า ๆ กัน

การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ด้านต่าง ๆ สามารถคำนวณได้จาก

$$\text{คะแนนเฉลี่ย } (\bar{X}) = \frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ 1} + \text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ n})}{\text{จำนวนข้อย่อยทั้งหมด}}$$

ทดสอบสัดส่วน (Proportion) ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%



3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้โดยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้
1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป 2) แบบสอบถามความพึงพอใจมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบในเรื่องของความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา และภาษา และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 -1.0 ไว้ใช้ จากนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำแนะนำ และนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงก่อนนำไปใช้

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้บริหารเทศบาลเมืองศรีราชา เพื่อชี้แจงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ ขั้นตอนในการทำวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยยึดหลักสิทธิของกลุ่มตัวอย่างตลอดการดำเนินวิจัย

5.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลเมืองศรีราชา ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการชัดเจน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภารกิจที่เทศบาลกำหนดไว้ 9 ภารกิจ ได้แก่ จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานไฟฟ้า สาธารณะ งานแผนที่ภาษี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข งานในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานเทศกิจ และโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน

5.3 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้ บันทึกข้อมูลที่ป้อนรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

5.4 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ



ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

การให้บริการ	ระดับการบริการที่คาดหวัง		ระดับการบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา				
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	3.94	78.8	3.69	73.7
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	3.88	77.6	3.70	74.0
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	77.6	3.77	75.4
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	78.1	3.77	75.5
รวม	3.90	78.0	3.73	74.7

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$)

เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการที่คาดหวัง ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.94$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.90$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ และในด้านการบริการที่ได้รับบริการจริง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.77$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน

การให้บริการ	ระดับการบริการที่คาดหวัง		ระดับการบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการ				
งาน ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service	3.89	77.9	3.81	76.3
งานไฟฟ้าสาธารณะ	3.83	76.6	3.82	76.4
งานแผนที่ภาษี	3.81	76.3	3.82	76.5
งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ	3.82	76.3	3.81	76.1
งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข	3.88	77.7	3.83	76.6
งานในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา	3.86	77.3	3.83	76.5
งานพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.8	76	3.73	74.5



การให้บริการ	ระดับการบริการที่คาดหวัง		ระดับการบริการที่ได้รับจริง	
	ค่าเฉลี่ยในภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม (\bar{x})	ร้อยละ ความพึง พอใจ
งานเทศกิจ	4.31	86.8	4.44	88.8
โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ ไฟฟ้าในบ้านเรือน	4.12	82.4	4.63	92.6
รวม	3.92	78.58	3.96	79.37

จากตารางที่ 2 ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 79.37 สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจตามภารกิจได้ ดังนี้

โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซม

อุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน	มีความพึงพอใจร้อยละ 92.60
การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ	มีความพึงพอใจร้อยละ 88.80
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ฯ	มีความพึงพอใจร้อยละ 80.40
การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานแผนที่ภาษี ฯ	มีความพึงพอใจร้อยละ 76.50
การให้บริการผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา	มีความพึงพอใจร้อยละ 76.50
งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	มีความพึงพอใจร้อยละ 76.40
งาน ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service	มีความพึงพอใจร้อยละ 76.30
งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ	มีความพึงพอใจร้อยละ 76.10
โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้ ฯ	มีความพึงพอใจร้อยละ 74.50

อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.90) และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.73)

เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการบริการที่คาดหวัง ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 3.94) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 3.90) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 3.88) ตามลำดับ และในด้านการบริการที่รับบริการจริง ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} = 3.77) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (\bar{x} = 3.70) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = 3.69) สอดคล้องกับ (ขวลิต ธนิตกุล, 2550) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ้อยโดยรวม และ



เป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยนำผลความพึงพอใจในแต่ละด้านมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง การจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนางานการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธรโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับบริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จากผู้รับบริการสูงสุดไปน้อยสุดตามลำดับ (คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2560) และสอดคล้องกับ นพดล สาริบุตร ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีมากกว่าไม่พึงพอใจในบริการ (นพดล สาริบุตร, 2550) สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаแม่กา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ในด้านการบริการที่คาดหวัง ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.94$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.90$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ และในด้านการบริการที่รับบริการจริง ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.77$) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$) และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



($\bar{x} = 3.69$) และผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา 9 ภารกิจ พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service มีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) 2) คุณภาพการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) 3) คุณภาพการให้บริการ ณ งานแผนที่ภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) 4) คุณภาพการให้บริการซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) 5) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) 6) คุณภาพการให้บริการในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง ($\bar{x} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก 7) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) 8) คุณภาพการให้บริการงานเทศกิจ ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) และมีความ พึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$) 9) คุณภาพการให้บริการโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) และมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.63$) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้บริหารเทศบาลเมืองศรีราชาควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการประเมินในด้านขั้นตอนการบริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มภารกิจในการประเมินให้ครอบคลุมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีราชา ให้การบริการมีความรวดเร็วสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันทั่วทั้ง

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เรียบเรียงจากงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี จากเนื้อหาที่นำมาเขียนในบทความฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าของ



ภารกิจรวมทั้งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้นำเนื้อหาปรับให้เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2560). รายงาน การวิจัยการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (2560). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระ จังหวัดกาฬสินธุ์. ใน การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นพดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุบลราชธานี. ใน การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ ปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สง่า ภู่มรงค์. (2540). ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความ มุ่งหมายหรือเป็น ความรู้ สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เอ็นแอนด์จีกราฟฟิค.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่า มะกา จังหวัด กาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- อมรา รัตน์บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. ใน งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioural sciences*. New York: Academic Press.
- Fitzgerald, R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.



Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.