

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
**Approach to Improve Service for People of Muang Kao Subdistrict
Municipality, Muang Khon Kaen District, Khon Kaen Province**

อรนุช เรียนขาริ และ อัมพน ห่อนาค

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Oranuch Riancharee and Ampon Honark

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Oranuch.r@kkumail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น สุ่มกลุ่มตัวอย่างสัดส่วนประชากรของแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 400 คน จากสูตรของทาร์โย มามานะ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร่วมกับการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม และการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หลังจากวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็น 4 โครงการดังนี้ โครงการที่ 1 เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน โครงการที่ 2 Morning Talk โครงการที่ 3 พนักงานเทศบาลบริการดีเด่น และโครงการที่ 4 สร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ ; ความพึงพอใจ ; เทศบาลตำบล ; ความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ; แนวทาง
การพัฒนาการให้บริการ

Abstract

This paper aimed to study 1) the service satisfaction of Muang Kao Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District Khon Kaen Province, 2) SWOT and TOWS Metrix, and 3) to suggestion the guidelines for development of services of Muang Kao Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District Khon Kaen Province. Population were the people whom lived in the Muang Kao Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District Khon Kaen Province. The sample was calculated using the method according to the formula of Taro Yamane for 400 people from Taro Yamane theory. The sampling was random sampling according to the proportion of the population of each village. The tool used was a questionnaire to measure satisfaction in all 4 aspects: service staff; service channels, service process, and facilities. Data analysis by percentage, mean and standard deviation, according with SWOT and TOWS Matrix.

The study found that: the people's level of satisfaction with the services of Muang Kao Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District Khon Kaen Province in overall and all aspect, satisfaction was at a high level, including service staff, service channels, service process and facilities. Finally, SWOT and TOWS Metrix for set the guidelines for the development of services of Muang Kao Subdistrict Municipality, Muang Khon Kaen District Khon Kaen Province is divided into 4 projects as follows: Project 1 Increase public service facilities, Project 2 Morning Talk, Project 3 Outstanding Service Municipality Employees, and Project 4 Create service standards for the public.

Keywords: Service Development; Satisfaction; Subdistrict Municipality; TOWS Metrix; Approach to Improve Service

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและสนองตอบต่อความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้นได้ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกในการทำหน้าที่แทนรัฐบาล การใช้อำนาจดังกล่าวจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ รวมทั้งก่อให้เกิดผลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน และท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมบริการสาธารณะแก่ประชาชน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญในทุก ๆ ด้าน (ชัชวาล สุขหล้า, 2563: 3) จะเห็นได้ว่าการปกครองในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (ตำบล เมือง นคร) และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่มากกว่า 7,000 แห่ง โดยรูปแบบการ

ปกครองท้องถิ่นจะดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น (ดาวนภา เกตุทอง, 2563: 46-57) มุ่งมั่นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นไปตาม ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ปัจจุบันองค์กรของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการบริการ การบริการทำให้ภาครัฐได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความประทับใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำหรับภาคเอกชนต่างก็มีการแข่งขันกันในการให้บริการที่ลูกค้ามีความต้องการและเกิดความพึงพอใจอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการบริหารกิจการและบรรลุตามเป้าหมายในที่สุด ดังนั้น การบริการจึงถือเป็นหัวใจหลักของทุกองค์กรที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจในการบริการอย่างดียิ่ง โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งแนวคิดพื้นฐานของการบริการ คือ 1) สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 3) ปฏิบัติอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมกับสถานการณ์ และ 5) ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลอื่น ๆ (พนิตสุภา ธรรมประมวล, 2563: 2)

เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานราชการขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการให้มีความเป็นอยู่ที่ดี การบำรุงทางบกและทางน้ำ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล จึงทำให้มีงานบริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสิ่งแวดล้อมและ งานด้านทะเบียนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง สุขาภิบาล งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย และงานด้านอื่น ๆ โดยมีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 17 หมู่บ้าน และ 1 ชุมชน จำนวนประชากร 31,706 คน (เทศบาลตำบลเมืองเก่า, 2566: 3-4) ซึ่งถือได้ว่าเทศบาลตำบลเมืองเก่า มีประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อประชาชนย่อมจะมีมากตามไปด้วย และจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้ไปด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนยังไม่พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ซึ่งหากประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลตำบลเมืองเก่ามี

คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดการทำงานของเทศบาลตำบลเมืองเก่า เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดนั่นเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีประชากรอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 31,706 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเมืองเก่า จังหวัดขอนแก่น, 2566: 3-4)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงใช้การคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 125) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 395.02 ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คน การสุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งแบ่งตามสัดส่วนประชาชน 17 หมู่บ้าน และ 1 ชุมชน

1.3 ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3 ท่าน

2. เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยดัดแปลงข้อคำถามจาก ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561; 44-45); ดวงพร เทียนถาวร และคณะ (2563: 76-78) เครื่องมือวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานบริการที่เคยใช้กับเทศบาลตำบลเมืองเก่า ความถี่ที่ใช้บริการกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า เป็นคำถามแบบเลือกตอบ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า จำนวน 4 ด้าน จำนวน 32 ข้อ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ที่กำหนดคำตอบความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Tryout) จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทครัมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 (Sekaran and Bougie, 2020 : 127) นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาได้

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ของเทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ทำการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามฉบับจริงให้กับกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จนครบจำนวน 400 คน ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในช่วงเดือนเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน 2) ทำตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป และ 3) ทำการสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล เมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3 ท่าน

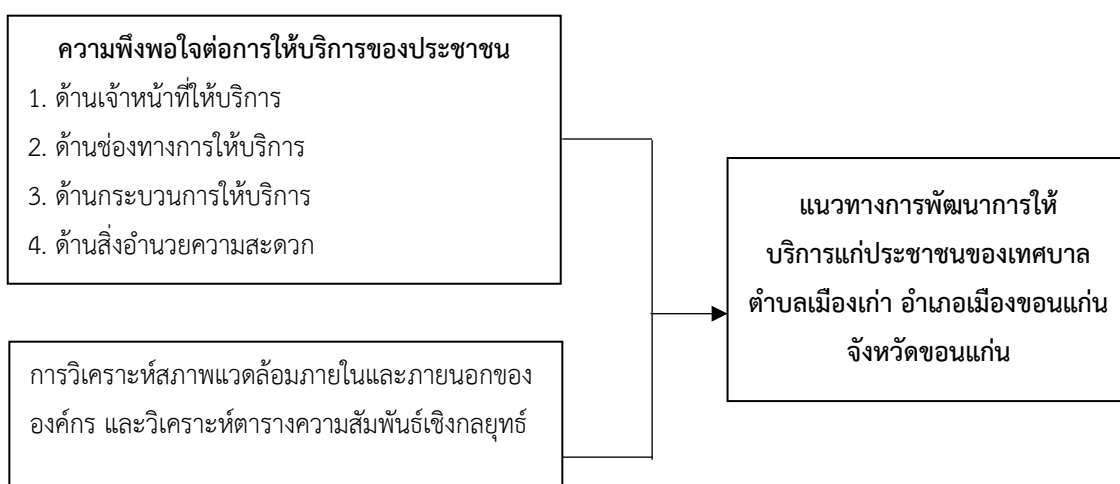
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ร่วมกับการวิเคราะห์จุดแข็ง

จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) ของการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix) เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย, ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข และธารดล ธาตุสุริยา (2562: 4) ได้อธิบายว่า การบริการเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามหาวิธีการช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อได้รับผลประโยชน์และความสะดวกสบายจากการบริการ ซึ่งการบริการที่ดีต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการสาธารณะ พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2565: 125) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การขนส่งสาธารณะ ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่ง ธีรธีรธรรม ธีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษณาธาร (2563: 18) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการในการส่งมอบสิ่งที่ไม่มีความคุ้มค่าให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาด้วยความยินดี หรือความผิดหวัง ชอบใจ หรือไม่ชอบใจ ซึ่งเป็นการแสดงออกซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือสิ่งต่าง ๆ ร่วมกับสมคิด บางโม (2562: 86) ได้อธิบายว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เป็นการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามขององค์กร โดยพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ ณ จุดหนึ่งของเวลาทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสอบถามข้อมูลข่าวสารกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า มีความถี่ที่ใช้บริการกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า 1-2 ครั้งต่อปี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ และอภัยยาศัยดี	4.26	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.23	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	4.21	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.21	0.78	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.20	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่วางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.78	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.17	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.12	0.81	มาก
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.13	0.81	มาก
ภาพรวม	4.19	0.77	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เฟ ซบุ๊ก เป็นต้น	3.98	0.90	มาก
มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคม ออนไลน์	4.00	0.87	มาก
ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.04	0.87	มาก
สามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น เพื่อขอรับบริการได้ สะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว	3.97	0.93	มาก
มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย	3.93	0.91	มาก
มีการออกให้บริการนอกสถานที่	3.97	0.98	มาก
ภาพรวม	3.97	0.91	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ			
มีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	3.84	0.90	มาก
มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้ บริการ ได้ อย่างชัดเจน	3.84	0.96	มาก
มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	3.81	0.95	มาก
มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง	3.80	0.94	มาก
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.80	0.94	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบ คล่องตัว ไม่ ยุ่งยาก และซับซ้อน	3.79	0.93	มาก
การให้บริการมีความเสมอภาค ยุติธรรม และเท่าเทียม	3.79	0.97	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	3.74	0.92	มาก
มีช่องทางเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	3.69	1.06	มาก
ภาพรวม	3.79	0.95	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.73	1.01	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	3.69	1.04	มาก
ป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.57	1.08	มาก
มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.49	1.05	ปานกลาง
มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ	3.48	1.11	ปานกลาง
มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	3.48	1.12	ปานกลาง
มีเก้าอี้หรือที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.46	1.10	ปานกลาง
ภาพรวม	3.56	1.07	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก โดยมีเพียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 หัวข้อ ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ และมีเก้าอี้หรือที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

2. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์พบว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีจุดแข็ง (Strengths) ได้แก่ เทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง โดยมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้เทศบาลตำบลเมืองเก่าจัดสรรงบประมาณในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มีการแบ่งโครงสร้างหน้าที่อย่างเป็นระบบตามภารกิจหลักอย่างชัดเจน ผู้บริหารท้องถิ่นมีวิสัยทัศน์ และต้องการให้ประชากรได้รับการบริการที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีการให้การบริการด้วยความเสมอภาคและเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาตนเองและท้องถิ่น โดยมีจุดอ่อน (Weaknesses) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บางคนขาดทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ทำให้ทำงานแทนกันไม่ได้ อัตรากำลังยังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองเก่า งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการปัจจัยพื้นฐานได้อย่างเพียงพอ การปฏิบัติ

ตามขั้นตอนของราชการบางส่วนล่าช้า และมีขั้นตอนมากไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน และขาดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร

โอกาส (Opportunities) ประกอบด้วย รัฐส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นอย่างดี และการพัฒนาและขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว มีการเปิดกว้างของการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนและชุมชนมากขึ้น โดยมีภัยคุกคาม (Threats) ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง ไม่เพียงพอกับการบริหารงานตามภารกิจที่ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณล่าช้าและยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเสถียรภาพของรัฐบาลไม่มั่นคง ทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่องและเปลี่ยนแปลงบ่อยส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน

จากการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix) ทำให้ได้กลยุทธ์ทางเลือกจำนวน 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) โครงการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน (S1S3O2O3) กลยุทธ์ก้ำจืดจุดอ่อน (WO Strategy) โครงการ Morning Talk (W1W5O1) กลยุทธ์เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส (ST Strategy) โครงการพนักงานเทศบาลบริการดีเด่น (S4S5S6T3) และกลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (WT Strategy) โครงการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน (W1W4T3) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

ผลการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)		
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	S1 ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง โดยมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้เทศบาลตำบลเมืองเก่าจัดสรรงบประมาณในการให้บริการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน S2 มีการแบ่งโครงสร้างหน้าที่อย่างเป็นระบบตามภารกิจหลักอย่างชัดเจน	W1 เจ้าหน้าที่บางคนขาดทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ทำให้ทำงานแทนกันไม่ได้ W2 อัตรากำลังยังไม่เพียงพอ และไม่ครอบคลุมภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองเก่า W3 งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถตอบสนอง

ผลการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)		
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	S3 ผู้บริหารท้องถิ่นมีวิสัยทัศน์ และต้องการให้ประชากรได้รับบริการที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น S4 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ S5 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาคและเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี S6 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาตนเองและท้องถิ่น	ความต้องการปัจจัยพื้นฐานได้อย่างเพียงพอ W4 การปฏิบัติตามขั้นตอนของราชการบางส่วนล่าช้า และมีขั้นตอนมากไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน W5 ขาดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร
โอกาส (Opportunities) O1 รัฐส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม O2 หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน O3 ประชาชน ภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นอย่างดี	กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) โครงการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน (S1S3O2O3)	กลยุทธ์กำจัดจุดอ่อน (WO Strategy) โครงการ Morning Talk (W1W5O1)

ผลการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)		
O4 การพัฒนาและขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว มีการเปิดกว้างของการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน และชุมชนมากขึ้น		
ภัยคุกคาม (Threats) T1 งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง ไม่เพียงพอกับการบริหารงานตามภารกิจที่ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ T2 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณล่าช้าและยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดี T3 ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ T4 เสถียรภาพของรัฐบาลไม่มั่นคง ทำให้นโยบายไม่ต่อเนื่องและเปลี่ยนแปลงบ่อยส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน	กลยุทธ์เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส (ST Strategy) โครงการพนักงานเทศบาลบริการดีเด่น (S4S5S6T3)	กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (WT Strategy) โครงการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน (W1W4T3)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็น 4 โครงการดังนี้ โครงการที่ 1 เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน โครงการที่ 2 Morning Talk โครงการที่ 3 พนักงานเทศบาลบริการดีเด่น และโครงการที่ 4 สร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการที่ 1 เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการมากขึ้น
2. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินโครงการ

1. จัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาเก้าอี้หรือที่นั่ง การก่อสร้างห้องน้ำหรือห้องส้วม รวมทั้งขอความอนุเคราะห์การสนับสนุนจากภาคเอกชนและประชาชนในชุมชนให้การมีส่วนร่วม

2. จัดหาและจัดซื้อเก้าอี้หรือที่นั่งให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ
3. ก่อสร้างห้องน้ำหรือห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ
4. จัดสรรสถานที่จอดยานพาหนะให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
5. จัดเตรียมเตรียมสถานที่และเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการ

โครงการที่ 2 พุดคุยตอนเช้า (Morning Talk)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในแต่ละวัน
2. เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น
3. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการให้บริการ

วิธีดำเนินโครงการ

1. มีการพุดคุยตอนเช้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชนในวันที่ผ่านมาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และกิจกรรมการให้บริการประชาชนที่กำลังจะเกิดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร และมอบหมายให้แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและได้รับสะดวกจากการใช้บริการ

โครงการที่ 3 พนักงานเทศบาลบริการดีเด่น

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีกับประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้น
2. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

วิธีดำเนินโครงการ

1. ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะงานและการให้บริการที่ดีกับประชาชนผู้มารับบริการ
2. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงรางวัลเจ้าหน้าที่เทศบาลบริการดีเด่น โดยรางวัลผู้ได้รับคะแนนประเมินอันดับหนึ่ง เป็นเงินรางวัล 1,500 บาท อันดับสอง เป็นเงินรางวัล 1,000 บาท อันดับสาม เป็นเงินรางวัล 500 บาท
3. ทำการประเมินเจ้าหน้าที่เทศบาลบริการดีเด่นทุกไตรมาส โดยเป็นการประเมินแบบ 360 องศาจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ

4. ประกาศผลและมอบรางวัลเจ้าหน้าที่เทศบาลบริการดีเด่น รวมทั้งมีการติดป้ายประกาศชื่นชมยินดีผู้ที่ได้รับรางวัล

โครงการที่ 4 สร้างมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อจัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการแก่ประชาชน
2. เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการที่ดี
3. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

วิธีดำเนินโครงการ

1. เจ้าหน้าที่พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการจัดทำผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนสำหรับเจ้าหน้าที่ และคู่มือการบริการประชาชน
2. จัดทำผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ
3. จัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการแก่ประชาชนสำหรับเจ้าหน้าที่ และคู่มือการบริการประชาชน
4. จัดทำเอกสารคู่มือ และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์องค์กร เฟซบุ๊ก เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเข้าไปศึกษาได้อย่างสะดวก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนตามขั้นตอนการให้บริการประชาชน โดยมีการให้บริการถูกต้องและรวดเร็ว

อภิปรายผลการวิจัย

มีประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสอบถามข้อมูลข่าวสารกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า มีความถี่ที่ใช้บริการกับเทศบาลตำบลเมืองเก่า 1-2 ครั้งต่อปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561: 44) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เคยมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลแร่ ความถี่เฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร เทียนถาวร และคณะ (2563: 76) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ความถี่ในการรับ

บริการจากเทศบาลตำบลสองดาว โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ ศิลา (2564: 64) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชากรที่ใช้บริการมีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป - 40 ปี และระดับการศึกษาปริญญาตรี

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจจะเพราะเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ให้ความสำคัญการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี แต่ยังมีบางประเด็นที่ประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองเก่ายังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสรี ลัดเลีย (2557: 83) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล วุฒิพรโสภณ (2558: 86-98) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไผ่เชิง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สฤชต์ ผาอาจ (2560: 67) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังพญา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านต่อการให้บริการของ อบต. วังพญา อยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่าในด้านอื่น ๆ ซึ่งควรมีการปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการต่าง ๆ เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำร้อน สุขา เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่มีความสะดวกมากขึ้น โดยการรวมบริการให้เบ็ดเสร็จและสิ้นสุดการบริการ ณ จุดเดียว เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก ลดช่วงการทำงานให้สั้นลง เน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการบริการแก่ประชาชนเป็นหลัก

3. หลังจากนำแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไปใช้ ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการ เพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม มีการสัมภาษณ์เจาะลึก หรือการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ภายหลังจากดำเนินโครงการตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์กรปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- เกสรี ลัดเลีย. (2557). *การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา*. ยะลา: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ กฤษภาธาร. (2563). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จารุวรรณ ศิลา. (2564). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ จัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัชวาล สุขหล้า. (2563). *คู่มือประชาชน: เลือกตั้งเทศบาล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง.
- ชัชชัย รัตนพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีคำ และ สาวิตรี บุตรศรี. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแ่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร*. (รายงานวิจัย). สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ดวงพร เทียนถาวร, ธัญญา พากเพียร, สยาม ประจตุหะศรี, มติ นารามย์ และปาณิสรา ประจตุหะศรี. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร*. (รายงานวิจัย). สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- ดาวนภา เกตุทอง. (2563). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์*. 3 (2), 46-57.
- เทศบาลตำบลเมืองเก่า. (2566). *ประวัติศาสตร์ความเป็นมา*. ขอนแก่น: เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.
- นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย, ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, ประพนธ์ โอสธสัมพันธ์สุข และธารดล ธาดาดุสิตา. (2562). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2565). *นวัตกรรมการจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). *การตลาดการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สฤณี ผาอาจ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา*. ยะลา: วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.
- สมคิด บางโม. (2562). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อุบล วุฒิพรโสภณ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการจากเทศบาลเมืองไร่ขิง. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*. 21 (1), 86-98.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business*. 8th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.