



รายงานการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

โดย

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประจำปี พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด 3) งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ตามกรอบการประเมินการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประชากร คือ ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม จำนวน 4,766 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 370 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการประเมิน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีคะแนน 10 คะแนน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ภาพรวมด้านตามกรอบการประเมินในแต่ละด้าน มีผลการประเมินในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมตามงานที่ประเมินทั้ง 4 งาน มีความพึงพอใจในการบริการในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

3.2 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.3 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

3.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1. ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน และมีการบริการตามลำดับเสมอภาคเท่าเทียมกัน เช่น ให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ และควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

2. ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และผู้บริการเลือกใช้ช่องทางอย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และควรจัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

4. ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และบริการน้ำดื่ม เพื่อให้การบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

คำนำ

เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2564 นี้ เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้มีการประเมินตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด 3) งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลจากการประเมินเป็นสารสนเทศในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม ที่ได้ไว้วางใจและมอบหมายให้คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ช่วยตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณท่านรองนายก เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเทศบาลตำบลวาปีปทุม ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือ สนับสนุน ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการศึกษา ขอขอบคุณผู้นำชุมชนและประชาชนชาวตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณะผู้ศึกษาทุกท่านที่ได้ร่วมกันดำเนินการศึกษาตามกระบวนการและขั้นตอนจนสำเร็จด้วยดี

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	29
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดในการศึกษา	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
รูปแบบการดำเนินการศึกษา	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
เกณฑ์ในการแปลความ	52

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม และจำแนกตามงานที่ประเมิน	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	69
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนครัวเรือนและประชากร	36
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ	55
4.2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน และกรอบการประเมิน.....	57
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน	58
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน	61
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน	63
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน	65

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	44

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นรูปแบบของการบริหารราชการแผ่นดินที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ให้อิสระแก่ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดหลักการไว้ในหมวด 14 มาตรา 249-254 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับวิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 13-19) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนและท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนาและการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคม วัฒนธรรมและความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตยและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มี 3 ประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลและการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุนและกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐาน บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป โดยมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 ปี 2562 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันต้องเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้รวดเร็วกว่า เช่นเดียวกับระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานด้วย

เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะจากสภาตำบลเป็นเทศบาลตำบลภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า

ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่า ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันและส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศก็มีการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนให้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ข้อ 7 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนองต่อความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ โดยเฉพาะการประเมินในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น เทศบาลตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ดังนั้น เพื่อให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี เทศบาลตำบลลาวาปีปทุม อำเภอลาวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จึงได้ร่วมมือกับคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ จัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามภารกิจ 4 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด 2) งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด 3) งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาวาปี

ปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม และใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ตามกรอบการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามภารกิจ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลลำปำปทุม อำเภอลำปำปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 4,766 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลวาปีปทุม อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 7 ชุมชน ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 370 คน และสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว เป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง และบริการอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด

3. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง จัดให้มีการบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ใช้งานสุภาพ และน่าฟัง เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดให้มีสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน จัดเตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนุมัติและเจลล้างมือ และ จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ

6. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ 7 ชุมชน ของตำบลวาปีปทุม และเคยไปติดต่อเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับการบริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง จากเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

7. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีสารสนเทศสำหรับใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละงานและในแต่ละด้านให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
3. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 1999 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงาน

ของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

อเนก กลยณี (2542 : 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

กาญจนา เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : 11) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560 : 8) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุข ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือรู้สึกมีความสุขกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำ หรือกำลังได้รับ ซึ่งหากผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

สารوخ ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ผู้บริการควรดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสายและขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สุรียา พุฒพวง (2547 : 3) กล่าวว่าไว้ว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ

2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3) มีความสามัคคี น้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า

4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรีรา เฟ็งแก้ว (2548 : 12-13) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการและได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน

2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน

3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

4) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน

5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเหลือหนุนนุเคราะห์เบียดเบียนข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7) ความพึงพอใจ ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549 : 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้

1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2) สร้างความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม

4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคีดังที่ว่า สุขาสงฆ์สสสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สมบูรณ์ พรรณนาภพ (2540 : 167) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้

1) ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3) ความตั้งใจ เอาใจใส่และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว

4) ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงานของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น

5) ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

6) ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเพื่อการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงานการพัฒนาคุณภาพของการบริการและช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ช่วยสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2547 : 98) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์กรดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

- 1) หน่วยงานที่มีการนิเทศใกล้ชิด รวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
- 2) คนงานมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
- 3) คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
- 4) มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับหรือไม่
- 5) มีค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใดทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม

- 6) สุขภาพทางกายและจิตใจโดยทั่วไปของคนงานเป็นอย่างไร

คูเปอร์ (Cooper. 1985 : 31 – 33) กล่าวว่า ความต้องการที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

- 1) ทำงานที่ตนสนใจ
- 2) มีเงินเดือนและค่าจ้างที่ยุติธรรม
- 3) มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4) สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
- 5) ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
- 6) การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเป็นคนที่ยกย่องนับถือ

ยีเซลลี และบราวน์ (Ghiselli, & Brown. 1992 : 430 – 433) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปจะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
- 2) สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
- 3) ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 54 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4) รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5) คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อการเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ล็อก (Lock. 1976 : 132), และ มิลตัน (Milton. 1981 : 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จและการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2) เงินเดือน (money) ได้แก่ จำนวนเงินที่ด้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3) การเลื่อนตำแหน่ง (promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4) การด้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การด้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5) ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ การมีบำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล การให้วันหยุดงานและการด้รับค่าใช้จ่ายระหว่างเวลาพักผ่อน

6) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7) การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ การด้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำให้คำปรึกษาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8) เพื่อนร่วมงาน (co – workers) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านความรู้ความสามารถและมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9) บริษัทและการบริหารงาน (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์การ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งาน รายได้ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การด้รับการยอมรับนับถือ สวัสดิการ สภาพการทำงาน การสนับสนุนและการเสริมแรง เพื่อนร่วมงานและการบริหารจัดการ

4. การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุกาพ เล็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย (2551 : 3) กล่าวไว้ว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงานและเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งแต่ละวิธีจะมีแบบแผนการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบ

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายถึงความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือชื่อ สู้แล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจมีหลายระดับทั้งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เป็นไปตามความคาดหวังหรืออาจได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เป็นต้น

6. แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความสำเร็จของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิง

กลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้บริหารองค์การควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมายและพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายการบริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2543 : 5) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เลิฟล็อก, ไรท์ (Lovetock, & Wright. 1999 : 50) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากการบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตในขณะที่การผลิตบริการ ผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 316) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547 : 14) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัว

สินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546 : 4) กล่าวไว้ว่าการบริการ หมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่นั้นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ ที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีจากการได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

2. ลักษณะของการบริการ

ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

สุธี นาทวรทัต (2540 : 585) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบริการไว้ดังนี้

1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึง บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็น รู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับการซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงาม ผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น

2) มีความเป็นอเนกพันธ์ (heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผมคนเดียวกันซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้น การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อ

บัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ

3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน-หลัง จากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการ ส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อนและเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ในขณะเดียวกันการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการบริการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายได้ในวันต่อไปได้ หรือผู้บริโภคสามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้วถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 143) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึกได้ ยิน ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปต่อบุคคลใกล้ชิด

2) ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลาโดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้ามีความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 479) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ 4 ประเภท ดังนี้

1) มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรมการบริการ เป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มี การเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2) มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมึรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4) มีขอบเขตไม่ชัดเจน เป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ รูปแบบไม่ตายตัว ไม่คงทนและไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การวางแผนและการส่งเสริมการบริการ

3. องค์ประกอบของการบริการ

คิวฤทธิ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547 : 322) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการและสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบและปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2). การประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

4) พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย

4.2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2546 : 13) กล่าวว่า องค์กรประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการและผลกระทบต่อผู้รับบริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์ตเฮด (Gilbert, & Birhead) (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 9) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเมื่อพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3) ผล (results)หรือผลผลิต (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ

สรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบที่หลากหลายอย่าง ทั้งในด้านอาคารสถานที่ กระบวนการ บุคคล ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและผลกระทบที่เกิดจากการบริการ

4. หลักการและแนวทางในการบริการ

มิลล์เล็ท (Millet. 1954 : 112-114) กล่าวว่า การบริการสาธารณะที่น่าพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นพึงพอใจหรือไม่อาจพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitably service) คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค โดยไม่แยกเพศ อายุ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถ ในเรื่องนี้มีลล์เล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จและมีการติดตามผล

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

โชติช่วง ภิรมณ์ (2548 : 9-10) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดด้านการบริการแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัว บริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนางานทั้งการบริการคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และกุลธนา ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) กล่าวไว้ว่า หลักการและแนวทางให้บริการในการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) กล่าวไว้ว่า หลักของการบริการที่ดี 3 ประการ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

2) การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะได้รับ

ชูศรี ออสเตรีย (2542 : 4) และจินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner สมัยครใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีควรมีหลักการหลาย ๆ รูปแบบ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

5. คุณภาพการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 492) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ส่วน คือ ให้บริการอะไร และให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
- 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและช่วยแก้ไขปัญหาในทันที
- 3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- 6) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดคุณภาพการให้บริการดังนี้

1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็ว ชับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดและถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมและงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ งานประจำ และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือ วิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 44) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 76) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรง กระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่มี

คุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการกระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะเห็นได้ว่า การจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควร ครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 : 144) กล่าวไว้ว่า แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาดจะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคล การผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วยกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. สำหรับกิจการ มีดังนี้

- 1) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
 - 2) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่ง
- บริการ
- 3) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
 - 4) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
 - 5) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

2. สำหรับลูกค้า มีดังนี้

- 1) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- 2) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มี

คุณภาพ

3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ช่วยทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือ ตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมารูปร่างว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือ การนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรา ยี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิต นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2549 : 124) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย และปัจจุบันเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตรา ยี่ห้อและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตนได้ ดังนั้น ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 47) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการและให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 273) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงานและมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างี่ควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (2547 : 101) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลที่สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่ว และถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ตลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (2546: 13) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้าและบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุตสาหกรรม (2545 : 22) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้วยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ-ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการเคหะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (2552: 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (2552 : 4) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้และทีวีเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถ การให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มและการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและอยู่ใน

บริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2551 : 16) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- 1) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
 - 2) การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
 - 3) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้
 - 4) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline) อีเมล (e – mail) อินเทอร์เน็ต (internet) เว็บไซต์ (webpage) เป็นต้น
 - 5) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง เช่น การยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้
 - 6) มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น
 - 7) จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทางและแผนผังแสดงจุดบริการ มีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น
 - 8) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
 - 9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
 - 10) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ
 - 11) มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น
 - 12) ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
- 4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 97) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 168) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจและรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (2545 : 28 – 29) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดีและพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจีระอนันต์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2544 : 49) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (2543 : 4) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

- 1) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือ ท่าทางร่างกายและกระฉับกระฉ่าง
- 2) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลาและดีด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2548 : 169) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ

- 1) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
- 2) มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัดทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการควรมีการประเมินในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรือด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติและสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด

6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ภัทรดา ลิ้มพะสุต (2540 : 18) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรัฐสามารถส่งผลสู่ความประทับใจของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนแล้ว ยังสามารถส่งผลให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการของรัฐในครั้งต่อไป ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการมาก แต่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะละเลยที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐสำหรับในทางทฤษฎีนั้นองค์กรแบบรัฐนิยมจะให้บริการลูกค้าโดยยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1) การติดต่อเฉพาะงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรนั้นจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น

2) การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน คือ องค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมใครมาก่อนได้รับการบริการก่อน

3) การวางตนเป็นกลาง คือ การไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งกับงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อหน้าลูกค้าหรือไม่แสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของลูกค้า

หลักการนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของเวเบอร์ (Weber. 1967 : 58) ที่ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โกรนรูส (Gronroos. 1990 : 102 – 103) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจะจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

แนวคิดการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 123 – 144) กล่าวว่า โดยเป็นแนวคิดมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ก็ยังไม่มีมีการดำเนินการใด ๆ จนในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระองค์ทรงมีพระราชประสงค์ที่จะจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลขึ้นในอนาคต ในปี พ.ศ. 2475 คณะราษฎรได้ทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตยและหลังจากนี้เพียง 1 ปี ก็ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นมา จัดตั้งเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น

รูปแบบแรกในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งต่อมาได้มีกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลและที่แก้ไขอีกทำให้เทศบาลมีรูปแบบและโครงสร้างที่เป็นประชาธิปไตยและยังใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน

1. เกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี 2543 กำหนดเทศบาลออกเป็น 3 ประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยในการจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท ให้คำนึงถึงรายได้ จำนวนประชากร ความเห็นชอบจากประชาชน และความสำคัญทางการปกครองของพื้นที่ กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือ มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรถิ่นนั้นและมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ ส่วนท้องที่ที่มีใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะ เป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ เช่น เป็นท้องที่ที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้ และมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง คือ เป็นท้องที่ที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คน ขึ้นไป มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมาย และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้างการบริหารเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี 2543 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ประกอบด้วย

2.1 สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนมีวาระการ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยสภาเทศบาลตำบลมีจำนวนสมาชิกสภา 12 คน สภาเทศบาลเมืองมี จำนวนสมาชิกสภา 18 คน และสภาเทศบาลนครมีจำนวนสมาชิกสภา 24 คน

2.2 นายกเทศมนตรี ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง มีวาระการดำรง ตำแหน่ง 4 ปี โดยเทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน เทศบาลเมือง ให้มีรอง นายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คนและเทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คนทั้งนี้โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี ตลอดจนรับผิดชอบควบคุมดูแลการบริหารงานประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของ นายกเทศมนตรี และอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. การแบ่งส่วนราชการภายในเทศบาล

ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงาน เทศบาลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหาร ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วน ราชการของเทศบาล ดังนี้

3.1 ส่วนราชการที่กำหนด คือ สำนักปลัดเทศบาลมีฐานะเป็นกอง หรือส่วนราชการที่ เรียกว่าอย่างอื่น

3.2 กองหรือส่วนราชการ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารราชการ คือ ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง ซึ่งแบ่งเป็น กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การศึกษา วิชาการและแผนงาน การประปา การแพทย์ การช่างสุขาภิบาลและกอง สวัสดิการสังคม หน่วยงานตรวจสอบภายในทั้งนี้เทศบาลอาจประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการอื่น ได้ตามความ เหมาะสมและตามความจำเป็นของแต่ละเทศบาล โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ พนักงาน เทศบาล ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลเสนอ

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล มีดังต่อไปนี้

4.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. 2543 เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย ในกรณีเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ และเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้ เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตราเทศบัญญัติ กำหนดหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาล เมืองและเทศบาลนครไว้โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ ที่จะเลือกปฏิบัติ และบัญญัติว่า “ถ้าในเขตเทศบาลใด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นเป็น การสมควรให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลรองปลัดเทศบาล หรือหัวหน้าส่วน ราชการในเขตเทศบาลนั้น มีอำนาจเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติได้ ให้รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยประกาศในราชกิจจานุเบกษา...” ทำให้เทศบาลมีอำนาจมากขึ้นในการบังคับใช้ เทศบัญญัติให้บังเกิดผลดีในทางปฏิบัติ

4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจ และ หน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองได้แก่ การ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้าง อื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริม การลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ

วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5. รายได้ของเทศบาล มีดังนี้

5.1 รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีรายได้คือ ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือนิติบัญญัติต่าง ๆ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ และรายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

5.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้เทศบาลมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตรา ซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23(3) และมาตรา 25(6) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืน แล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออก ข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24(4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของ อัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุรา ตามกฎหมาย ว่าด้วยภาษีสุราและค่าแสตมป์ยาสูบ ตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษียรถยนต์ตามกฎหมาย ว่าด้วย

การขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตาม กฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วย การควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกก็แน่นอนตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกก็แน่นอนค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือเทศบาลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม หลังการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว คือ เทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขตเทศบาลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตและองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบ ของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้เทศบาลตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นและรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลวาปีปทุม ตั้งอยู่บนพื้นที่ของตัวอำเภอวาปีปทุม และตั้งอยู่ในบางส่วนของตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่ 2.31 ตารางกิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ทิศเหนือ	จดเส้นแบ่งเขตการปกครองระหว่างตำบลหนองแสง
ทิศตะวันออก	จดเส้นแบ่งเขตการปกครองระหว่างตำบลหนองแสง
ทิศใต้	จดเส้นแบ่งเขตการปกครองระหว่างตำบลหนองแสง
ทิศตะวันตก	จดเส้นแบ่งเขตการปกครองระหว่างตำบลหนองแสง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอวาปีปทุม มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน (Tropical Monsoon Climate) มี 3 ฤดู

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม สิ้นสุดเดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนแต่ละปีไม่สม่ำเสมอ บางปีฝนตกน้อยจนแห้งแล้ง ฝนที่ตกจะเกิดจากอิทธิพลของมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมใต้ฝุ่นจากทะเลจีน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 1,279.83 มิลลิเมตร มีอุณหภูมิจเฉลี่ย 32 องศาเซลเซียส

- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน สิ้นสุดเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ สภาพอากาศจะหนาวจัดในเดือนธันวาคมและมีลมแรง อุณหภูมิจเฉลี่ยประมาณ 5 – 12.5 องศาเซลเซียส

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ สิ้นสุดเดือนเมษายน สภาพอากาศจะร้อนอบอ้าวมาก โดยจะร้อนที่สุดในเดือนเมษายน อุณหภูมิจเฉลี่ยประมาณ 36 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตเทศบาล มีจำนวน 7 แห่ง ดังต่อไปนี้

1. หนองแสง
2. หนองคู
3. หนองแคน

4. หนองชำแฮด
5. ห้วยกุดแคน
6. อ่างเก็บน้ำห้วยจอกขวาง
7. การประปา

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้นผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 7 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนหลักเมือง ชุมชนโนนสนธิ์ ชุมชนขวัญปฐม ชุมชนเทศบาลเหนือ ชุมชนเมืองวาปี ชุมชนสำโรง ชุมชนหนองคู แต่ละชุมชนมีคณะกรรมการชุมชนซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนจำนวน 9 คน

2.1 เขตการปกครอง

1. ชุมชนขวัญปฐม (หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 2)
จากถนนทางหลวงหมายเลข 2045 ถึงถนนสมารักษ์
2. ชุมชนหลักเมือง (หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2)
จากถนนปลายฝนไปถนนมิ่งเมืองไปสุดเขตถนนพิทักษ์นรากร(สุดเขตเทศบาล)
3. ชุมชนโนนสนธิ์ (หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2)
จากถนนสมารักษ์ไปถนนบุญพิทักษ์ถึงถนนพิทักษ์นรากร
4. ชุมชนเมืองวาปี (หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 25)
จากถนนมหาปรีชาวงศ์ไปถนนสมารักษ์ไปถนนเคหะเจริญสุดเขตเทศบาลไปถนนปฐมพิทักษ์ถึงถนนสายบริโอ-บุรีรัมย์
5. ชุมชนสำโรง (หมู่ที่ 3 ,หมู่ที่ 5)
จากถนนกฤษมาตถึงถนนพิทักษ์นรากรไปสุดเขตเทศบาลถึงถนนทางไปร้อยเอ็ด
6. ชุมชนหนองคู (หมู่ที่ 4)
จากถนนพันธ์เพ็งไปถนนชลประทานไปถนนชลสุขถึงถนนสุขาภิบาล 9 สุดเขตเทศบาล
7. ชุมชนเทศบาลเหนือ (หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5)
จากถนนร้อยเอ็ด-วาปีปฐมไปลำห้วยจอกขวาง ไปถนนอารีย์นุวัตรถึงถนนเคหะเจริญ

2.2 การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลวาปีปทุม ทั้งเขตเทศบาล เป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 (เฉพาะทิศเหนือของถนนหลักเมือง) หมู่ที่ 25

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 2 (ยกเว้นด้านทิศเหนือของถนนหลักเมือง) หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวาปีปทุมส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาล ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เทศบาลมีการจัดตั้งชุมชน จำนวน 7 ชุมชน มีประชากร 4,766 คน มีครัวเรือนทั้งหมด 1,455 ครัวเรือน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนครัวเรือนและประชากร

ชุมชน	ชาย	หญิง	จำนวนครัวเรือน
ชุมชนหลักเมือง	296	360	225
ชุมชนสำโรง	410	472	231
ชุมชนโสมนัส	280	305	159
ชุมชนเมืองวาปี	267	300	171
ชุมชนหนองคู	364	415	188
ชุมชนเทศบาลเหนือ	252	326	186
ชุมชนขวัญปทุม	439	421	295
รวม	2,308	2,599	1,455

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ระดับก่อนประถมศึกษา ถึง ประถมศึกษา มี 3 โรงเรียน คือ

- โรงเรียนอนุบาลวาปีปทุม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2
- โรงเรียนเมืองวาปีปทุม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2
- โรงเรียนรุ่งอรุณวิทย์ เป็นโรงเรียนเอกชน

ระดับมัธยมศึกษา มี 1 โรงเรียน

- โรงเรียนวาปีปทุม สังกัดสำนักงานมัธยมศึกษามหาสารคาม เขต 26

4.2 สาธารณสุข

- | | | |
|---|-----|------|
| - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ | 1 | แห่ง |
| - อสม. | 69 | คน |
| - คลินิกเอกชน | 9 | แห่ง |
| - ร้านจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร | 30 | แห่ง |
| - ร้านจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ | 68 | แห่ง |
| - ร้านประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 120 | แห่ง |
| - ร้านตัดผมชายและเสริมสวย | 36 | แห่ง |

5. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

5.1 เส้นทางคมนาคม

(1) การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

1.1) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 2040 สายอำเภอลำปำ - จังหวัดมหาสารคาม
- หมายเลข 2045 สายอำเภอลำปำ - จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2) สะพาน จำนวน 1 สะพาน

1.3) การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วย

- รถโดยสารประจำทาง
- สายจังหวัดขอนแก่น - จังหวัดสุรินทร์
- สายจังหวัดร้อยเอ็ด - จังหวัดบุรีรัมย์

สายจังหวัดมุกดาหาร – จังหวัดระยอง

สายอำเภอวาปีปทุม – กรุงเทพฯ

1.4) ถนน

- ถนนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 47 สาย แยกเป็น

ถนนลาดยาง จำนวน 17 สาย

ถนน คสล. จำนวน 30 สาย

5.2 การไฟฟ้า

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,255 หลังคาเรือน

(2) ไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาล ทั้งหมด มี 670 จุด ครอบคลุมถนน 47 สาย

5.3 การประปา

การประปา อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตเทศบาลตำบลวาปีปทุมมีผู้ใช้ทั้งหมด จำนวน 1,929 หลังคาเรือน

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

(1) มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

(2) แม่ข่ายวิทยุสื่อสารศูนย์ปทุมทอง จำนวน 1 ศูนย์

(3) ลูกข่ายวิทยุสื่อสารศูนย์ปทุมทอง จำนวน 13 เครื่อง

(4) สถานีวิทยุกระจายเสียงในเขตเทศบาล จำนวน 3 สถานี

(5) หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาล

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ประกอบอาชีพค้าขาย เป็นส่วนมาก ส่วนด้านการเกษตรกรรม ในท้องถิ่น มีพื้นที่ทางการเกษตรจำนวนน้อย ผลผลิต ได้แก่ การปลูกข้าวและพืชผักสวนครัวต่าง ๆ

6.2 การอุตสาหกรรม

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

6.3 การบริการ

ร้านอาหาร	30	แห่ง
สถานีขนส่ง	1	แห่ง
ร้านเกมส์	4	แห่ง

6.4 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ส่งเสริมการจัดงานออนซอนกลองยาวชาววาปี ของดีพื้นบ้าน ร่วมกับอำเภอลำปำและ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประเพณีลอยกระทง และประเพณีสงกรานต์

6.5 อุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบอุตสาหกรรมในท้องถิ่น

ประเภทผลิตน้ำดื่ม จำนวนโรงงาน 2 แห่ง (น้ำดื่มไอเพียว, น้ำดื่มเดวิส)

ประเภทผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนโรงงาน 1 แห่ง (แครี่คอมพิวเตอร์)

6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

เทศบาลตำบลลำปำมีสถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม ดังนี้

ตลาดสดเทศบาล	2 แห่ง
โรงฆ่าสัตว์	1 แห่ง
ธนาคาร	5 แห่ง
ร้านค้าทั่วไป	293 แห่ง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธในเขตเทศบาล	ร้อยละ 99.49
- ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามในเขตเทศบาล	ร้อยละ 0.12
- ผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์ในเขตเทศบาล	ร้อยละ 0.27
- อื่น ๆ	ร้อยละ 0.12

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1. ประเพณีงานออนซอนกลองยาว ประมาณเดือนธันวาคม กิจกรรมที่ทำ คือ ประกวดธิดากลองยาว ประกวดกลองยาว มีการจัดออกร้านนิทรรศการ
2. ประเพณีงานลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน กิจกรรม คือ ประกวดนางนพมาศ ประกวดกระทง และประกวดขบวนแห่
3. ประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน กิจกรรม คือ การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ และแห่พระพุทธรูปรอบเมือง

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน ประดิษฐ์ดอกไม้ ทำกระเป่า

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2559 : 41) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ใน 5 ภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ

ประทีป หมวกสกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ และยังพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.27

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 54-59) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี งานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นโดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคืองานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ความพึงพอใจการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่าใช้บริการ และควรเพิ่มสถานที่พัก/ที่นั่งรอเมื่อไปติดต่องานให้เพียงพอ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงานพบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคืองานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มี

ค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2561 : 52-82) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในด้านงานบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการสาธารณะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน สรุปผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานด้านบริการทั้ง 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ภารกิจ ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมือง อุบลราชธานี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับผลการประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน จากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านสาธารณสุข (หน่วยงานปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรม : BLS และหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูงกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี : ALS) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) และงานด้านอื่น ๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ : OTOP CENTER) มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561 : 29 -30) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 108.93 คิดเป็นร้อยละ 87.14 ระดับคุณภาพ 8 และเมื่อพิจารณาตามงานและด้านที่ประเมิน พบว่า

1. ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกงาน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.26 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.13 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนร้อยละ 83.74 และด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนร้อยละ 89.42 ตามลำดับ

2. ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 87.14 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.37 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 88.36 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.73 และด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 82.76 ตามลำดับ

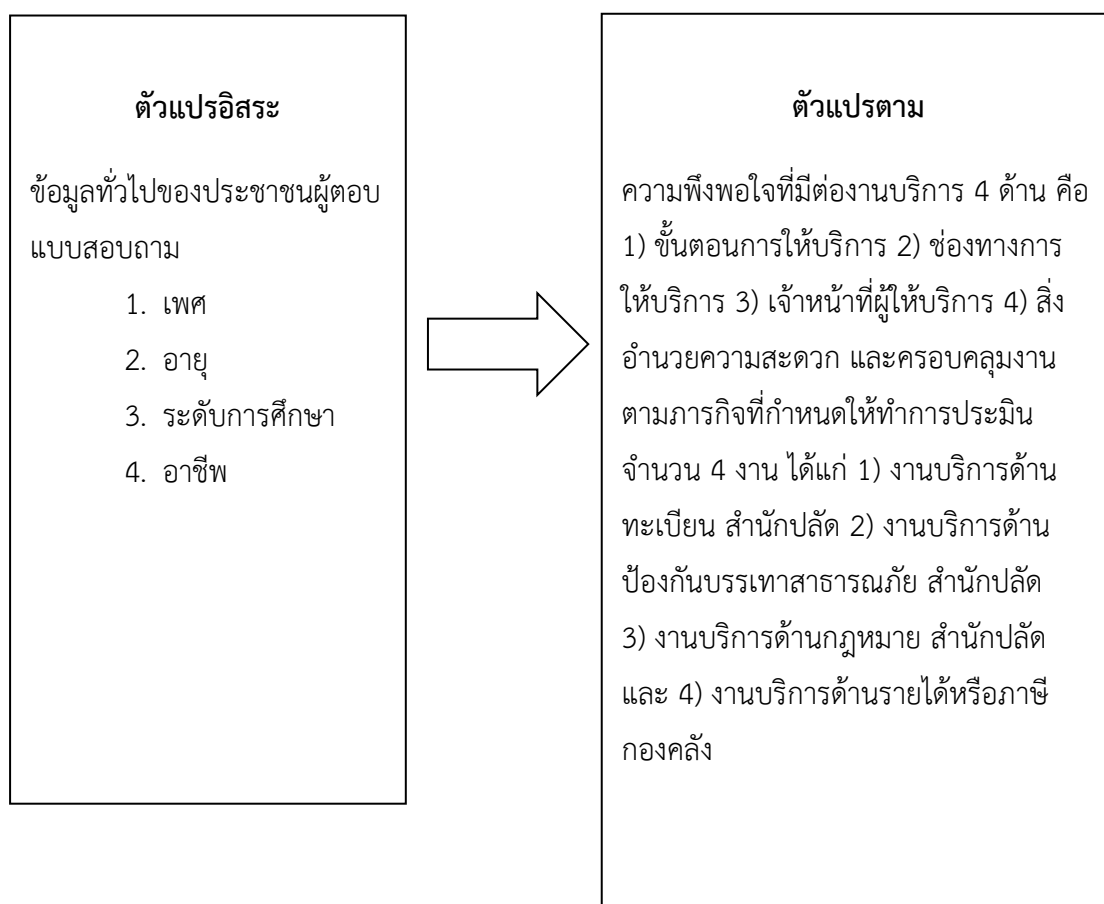
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2562 : 68 - 69) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทางด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมาได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาคือด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว คณะผู้ประเมินได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ดังจะได้นำเสนอลำดับขั้นตอนการดำเนินการประเมินต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังสรุปในแผนภาพได้ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 ครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
9. เกณฑ์ในการแปลความ

รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการในภารกิจ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง โดยทำการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามจำนวน 7 ชุมชน รวมทั้งสิ้น 4,766 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามจำนวน 7 ชุมชน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp.125) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,766}{1 + (4,766(0.05)^2)} \\ &= 369.03 \\ &\approx 370 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 369.03

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 370 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลาวาปีปทุม อำเภอลาวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ เพื่อให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่างอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานที่ให้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลลาวาปีปทุม อำเภอลาวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการปฏิบัติงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง โดยในแต่ละงานกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แต่ละระดับกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การบริการสาธารณะ บทบาทและหน้าที่การให้บริการของเทศบาลตำบลและแนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างกรอบการประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ
4. สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้าง (Structure Validity) และความถูกต้องและเหมาะสมด้านภาษา (Wording) โดยการคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะและจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. คณะผู้ศึกษาได้ขออนุญาตและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่เทศบาลตำบลวาปีปทุม และผู้นำชุมชนให้ได้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการศึกษา

2. คณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลด้วยตนเองจนครบถ้วน โดยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ถ้าพบว่ายังไม่ครบถ้วนและขาดความสมบูรณ์จะทำการซักถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์

3. ในกรณีที่ประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกหรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน คณะผู้ศึกษาจะอ่านข้อคำถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังและบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนและอ่านคำตอบให้ฟังเพื่อตรวจสอบคำตอบที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาได้รวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามงานและด้านที่ทำการประเมิน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิด นำมาตรวจสอบ รวบรวมข้อมูลตามประเด็น จัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วเรียบเรียงและนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1) ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี, 2546 : 237)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียน

3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, 2548 : 124)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนนักเรียน

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) (สมนึก ภัททิยธนี, 2546 : 219)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการแปลความ

1. เกณฑ์การแปลความผลการประเมิน

การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แปลความผลการประเมิน และเปรียบเทียบกับระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1 เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.76 – 5.00	หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.51 – 4.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 95
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.26 – 4.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 90
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	4.01 – 4.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 85
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.76 – 4.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 80
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.51 – 3.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 75
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.26 – 3.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 70
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	3.01 – 3.25	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 65
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.76 – 3.00	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 60
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	2.51 – 2.75	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 55
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ	1.00 – 2.50	หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ 50

2.2 เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยร้อยละมากกว่า 95 ขึ้นไป	ได้คะแนนคุณภาพ	10	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 95	ได้คะแนนคุณภาพ	9	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 90	ได้คะแนนคุณภาพ	8	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 85	ได้คะแนนคุณภาพ	7	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 80	ได้คะแนนคุณภาพ	6	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 75	ได้คะแนนคุณภาพ	5	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 70	ได้คะแนนคุณภาพ	4	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 65	ได้คะแนนคุณภาพ	3	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 60	ได้คะแนนคุณภาพ	2	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 55	ได้คะแนนคุณภาพ	1	คะแนน
ค่าเฉลี่ยร้อยละไม่เกินร้อยละ 50	ได้คะแนนคุณภาพ	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการประเมินตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม
 - 2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมิน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังสรุปในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	154	41.62
2. หญิง	216	58.38
รวม	370	100.00
2. อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	48	12.97
2. 20 – 39 ปี	120	32.43
3. 40 – 59 ปี	142	38.38
4. 60 ปี ขึ้นไป	60	16.22
รวม	370	100.00
3. ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา (ป.4)	35	9.46
2. การศึกษาภาคบังคับ (ม.3)	76	20.54
3. การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6)	102	27.57
4. ปวช. /ปวส. /หรืออนุปริญญา	75	20.27
5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	62	16.76
6. สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.41
รวม	370	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1. กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	52	14.05
2. เกษตรกร	120	32.43
3. ค้าขาย	80	21.62
4. เจ้าของกิจการ	40	10.81
5. นักเรียน/นักศึกษา	32	8.65
6. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	46	12.43
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 58.38 และเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.62

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 – 59 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมา มีอายุ 20-39 ปี ขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาชั้นพื้นฐาน (ม.6) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 ระดับ ปวช. /ปวส. /หรืออนุปริญญา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.27 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 ระดับประถมศึกษา (ป.4) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.46 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมา อาชีพค้าขาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.81 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม ดังสรุปในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมินและกรอบการประเมิน

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ				รวม ด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	ขั้นตอน การให้ บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้ บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. งานบริการด้าน ทะเบียน สำนักปลัด	4.73	4.74	4.81	4.76	4.76	95.20	10
2. งานบริการด้านป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด	4.80	4.81	4.85	4.82	4.82	96.40	10
3. งานบริการด้าน กฎหมาย สำนักปลัด	4.76	4.79	4.78	4.75	4.77	95.40	10
4. งานบริการด้านรายได้ หรือภาษี กองคลัง	4.81	4.82	4.86	4.83	4.83	96.60	10
รวม	4.78	4.79	4.83	4.79	4.79	95.80	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านช่องทางการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ

เมื่อพิจารณาตามงานที่กำหนดให้ประเมิน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และรายการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ดังสรุปในตารางที่ 4.3-4.6

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.46	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.72	0.47	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.75	0.45	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.73	0.46	มากที่สุด
4. บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.76	0.45	มากที่สุด
5. บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.71	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.46	มากที่สุด
1. จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.76	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.45	มากที่สุด
3. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.77	0.44	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด
5. มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.69	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.83	0.40	มากที่สุด
2. ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.82	0.41	มากที่สุด
3. เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.42	มากที่สุด
4. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.46	มากที่สุด
5. แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.45	มากที่สุด
1. สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.77	0.44	มากที่สุด
2. แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.75	0.46	มากที่สุด
3. เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.75	0.45	มากที่สุด
4. มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ	4.79	0.40	มากที่สุด
5. จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.48	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณา ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.75 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.73 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.72 และการบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา คือ การจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.76 มีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.74 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ การใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.82 การเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.81 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมา คือ สถานที่ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.77 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.75 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.84	0.39	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.78	0.48	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.80	0.44	มากที่สุด
4. บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.41	มากที่สุด
5. บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.77	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
1. จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.79	0.44	มากที่สุด
3. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.83	0.39	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.81	0.41	มากที่สุด
5. มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.80	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.36	มากที่สุด
2. ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.38	มากที่สุด
3. เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.35	มากที่สุด
4. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
5. แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.82	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	มากที่สุด
1. สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.80	0.42	มากที่สุด
2. แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.82	0.40	มากที่สุด
3. เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.78	0.43	มากที่สุด
4. มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอณูภูมิและเจลล้างมือ	4.86	0.34	มากที่สุด
5. จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.81	0.39	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.82	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล วาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการมีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ การบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.83 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.80 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.78 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.83 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และมีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเป็นมิตรและ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 การใช้ วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 กระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 และ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีจุด รับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ มีแผนผังแสดง ขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถ เหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.81 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัด มหาสารคาม ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด ในภาพรวมและจำแนก ตามกรอบการประเมินรายด้าน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปล ความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.77	0.42	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.75	0.46	มากที่สุด
4. บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.41	มากที่สุด
5. บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.73	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
1. จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.78	0.41	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
5. มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.75	0.43	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.78	0.42	มากที่สุด
3. เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.76	0.42	มากที่สุด
4. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
5. แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.43	มากที่สุด
1. สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.75	0.43	มากที่สุด
2. แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.72	0.45	มากที่สุด
3. เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.73	0.44	มากที่สุด
4. มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.80	0.40	มากที่สุด
5. จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.44	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.77	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้าน ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.77 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.76 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.75 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.80 มีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.78 และมีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ การใช้เวลาจากสภาพและนำฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.78 ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.77 และการเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุประสงค์และเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ สถานที่ ที่นั่ง พัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.74 การเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.73 และมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ในภาพรวมและจำแนกตามกรอบการประเมินรายด้าน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.85	0.38	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.84	0.39	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.79	0.43	มากที่สุด
4. บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.41	มากที่สุด
5. บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.76	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
1. จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.82	0.39	มากที่สุด
3. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.79	0.43	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
5. มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.82	0.40	มากที่สุด
3. เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.34	มากที่สุด
4. กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
5. แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
1. สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.84	0.36	มากที่สุด
3. เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ	4.81	0.40	มากที่สุด
5. จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.37	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ และไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.84 การบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.82 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.79 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดบริการทาง โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.83 มีช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.88 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 กระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.86 และการใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.84 มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ การเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.83 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.81 และมีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอนามัยและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ลดความยุ่งยากและซับซ้อน มีการบริการตามลำดับและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ และควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ และควรจัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพูดจาสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นมิตร กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และบริการน้ำดื่ม เพื่อให้การบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564 ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ตามกรอบการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผล

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 58.38 มีอายุ 40 – 59 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 สำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6) จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม สรุปได้ดังนี้

2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ

เมื่อพิจารณาตามงานที่กำหนดให้ประเมิน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 1 งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 2 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.82 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 3 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการที่ 4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

3. ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ลดความยุ่งยากและซับซ้อน มีการบริการตามลำดับและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัด ไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ และควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ และควรจัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพุดจาสุภาพ อธิยาศยติ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นมิตร กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และบริการน้ำดื่ม เพื่อให้การบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ สรุปผลได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม จำแนกตามงานที่ประเมิน 4 งาน และกรอบการประเมิน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีคะแนน 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ

เมื่อพิจารณาตามงานที่กำหนดให้ประเมิน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้านที่ประเมิน เป็นผลเนื่องมาจาก

1.1 เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 32) และ กุลธณ ธนาพงศ์ธร (2542 : 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก ผนวกกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548 : 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การตอบสนอง (responsiveness) และความสามารถ (competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสตรีย (2542 : 4) และจินตนา บุญงการ (2545 : 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early

Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมัครงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ มาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

1.2 เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีการพัฒนาบุคลากร โดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ให้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสม มีความกระตือรือร้นและตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

1.3 เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

1.4 เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุด มีบริการเก็บขยะ ทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชน จัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง และจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

1.5 เทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่น การทำบุญตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัว หรือครัวเรือน ทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานฌาปนกิจศพภายในเขตของตำบลวาปีปทุมทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ไปให้บริการ สนับสนุนช่วยเหลือรวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชนในตำบลวาปีปทุม รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการของ

ประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และผลการศึกษาคั้งนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559 : 54-59) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคืองานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคืองานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2562 : 68 - 69) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาคือด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้านและทุกรายการที่ประเมิน แต่ก็ยังมีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

1.1 ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน และมีการบริการตามลำดับเสมอภาคเท่าเทียมกัน เช่น ให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ และควรให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

1.2 ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และผู้บริการเลือกใช้ช่องทางอย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และควรจัดให้มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพูดจาสุภาพ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้

1.4 ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และบริการน้ำดื่ม เพื่อให้การบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงานของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และควรดำเนินการประเมินทุกปี เพื่อเป็นสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะของเทศบาลตำบลวาปีปทุมที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน

บรรณานุกรม

- กาญจน์ เรืองมนตรี. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน. มหาสารคาม : ภาควิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2548). การสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2542). ประโยชน์การบริหารในงานบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2559). รายงานการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี
จันทน์ลำพูน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2561). รายงานการ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดอุบลราชธานี.
- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วน ตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
วิทยาลัย.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี ออสตรีย. (2542). คุณภาพการบริการอมลสินปี 2000” ออมสินพัฒนา. 6(5) : 4; กันยายน
ตุลาคม.
- โชติช่วง ภิรมณ์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พริยะจิระอนันต์. (2544). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ
: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). **การเมืองของไทย**. กรุงเทพฯ : พลัสเพรส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). **ทฤษฎีองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤชัย, อานุกาฬ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551, พฤษภาคม 3). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่าต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ประทีป หมวกสกุล. (2559). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู อำเภอสู่โขงป่าติ จังหวัดนราธิวาส**.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). **การพัฒนาตนเข้าสู่อาชีพ**. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). **การตลาดเพื่อสร้างกำไร : ฤกษ์แห่งความสำเร็จของธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภักดี โพธิ์สิงห์, และคณะ. (2560). **รายงานการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย**.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). **การเมืองในยุคปัจจุบัน**. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2561). **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนผาก อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

- วรรณเดช จันทรรต. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระพงษ์ เถลิศจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2562). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2562). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (2560). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุตรธานี.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี.**
- สมนึก ภัททิยธนี. (2546). **การวัดผลการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : องค์กรศิลปการพิมพ์.
- สมิต สัชฌกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำโรง ไชยสมบัติ. (2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล.**
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่.** กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรศักดิ์ อมรัตน์ศักดิ์. (2548). **การประเมินผลการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตรัตน์ สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โปธิ์สามต้นการพิมพ์.
- สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06/km2/app.doc>

- สำนักงานเลขาธิการการเคหะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2552). **ความพึงพอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.** (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551. กันยายน 16). **แบบรายงานผลการสำรวจสถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://209.85.175.104/search?q=cach:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552 มกราคม 4). **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา.** [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.maesaorg/page/typ_detail.php?texttyp_id=6.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนง กุลยาณี. (2542). **ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาวิธีการเรียนทางไกลที่มีบทบาทครูประจำกลุ่มจังหวัดสกลนคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิชาติ พจน์จิราภรณ์. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์
- อิทธิรัตน์ อุสาห์. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาลนครขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อินทรา เฟ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people.** New York : McGraw – Hill.
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992). **Personal and industrial psychology.** New York : McGraw –Hill.
- Gilbert, D. & Birkead, N. **Dictionary of education.** Florida : Dryden. อ้างถึงในสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพฯ 2538 (หน้า 1 – 9).
- Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development.** Child Development.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and control.** (9th ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction, Industrial and Organizational psychology.** Chicago : Rand McNally.

Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management.** (2nded.). New Jersey : Pearson Education.

Millet, John D. (1954). **Management in public Services : the Quest of Effective Performance.** New York : McGraw-Hill, (1954).

Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization.** New York : Harper & Row.

Shelly, G.B. (1975). **Business systems analysis and design.** Fullerton : Anaheim

Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas.** New York ; Harper & Row.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** Third edition. New York : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



**แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2564**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2564

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม จำแนกตามแต่ละงาน โดยประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งในแต่ละรายการประเมินกำหนดค่าระดับคะแนนไว้ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม ให้มีคุณภาพสูงขึ้น

3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง คณะผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผลการประเมินในภาพรวมและนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานประจำวันและการรับบริการจากเทศบาลตำบลวาปีปทุมของท่านแต่อย่างใด

คณะผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 –39 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 40 – 59 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา (ป.4)	<input type="checkbox"/> 2. การศึกษาภาคบังคับ (ม.3)
<input type="checkbox"/> 3. การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม.6)	<input type="checkbox"/> 4. ปวช./ปวส./หรืออนุปริญญา
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> 2. เกษตรกร
<input type="checkbox"/> 3. ค้าขาย	<input type="checkbox"/> 4. เจ้าของกิจการ
<input type="checkbox"/> 5. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 6. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ)	

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลวาปีปทุม โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. งานบริการด้านทะเบียน สำนักปลัด

1. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
2. ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
3. ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
4. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์และเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

2. งานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด

1. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
2. ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
3. ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
4. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

3. งานบริการด้านกฎหมาย สำนักปลัด

1. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
2. ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
3. ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
4. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี กองคลัง

1. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว					
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน					
3	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา					
4	บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง					
5	บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด					
2. ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์					
2	ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ					
3	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก					
5	มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ					
3. ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2	ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง					
3	เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
5	แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้					
4. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ					
2	แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน					
3	เตรียมเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ					
4	มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัตถุอันตรายและเจลล้างมือ					
5	จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

3.1 ปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.2 ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี