

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

6274

วท 123154

การศึกษาคณาภพการให้บริการของเทศบาลตำบลคำพาน
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์



นายจักรพันธ์ นายสถิตย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย : นายจักรพันธ์ ฉายสถิตย์

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ตีเมืองซ้าย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

(ดร.รุ่งเรือง แสนโกษา)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

ชื่อเรื่อง : การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย : นายจักรพันธ์ ฉายสฤติชัย

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส

ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) (Independent Sample) และ (f-test) (One Way Anova)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมและ รายด้าน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ดังนี้ ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ควรเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ ควรมีช่องทางและ

กระบวนการให้ประชาชนตรวจความถูกต้องชัดเจน ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและ
กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ควรขี้มี่ยมแจ่มใส ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะ
ให้บริการ ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อและควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ
บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

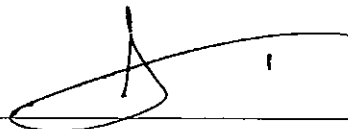
Title : The Quality Service of the Lumpan Municipality Muang Kalasin Province
Author : Mr.Jakkapan Chaaisathit
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha Sarakham University
Advisors : Dr.Songsak Jeerasombat
Associate Professor Dr.Yupaporn Yupas
Year : 2017

ABSTRACT

This research aims to 1) study the quality service of the Lumpan Municipality 2) compare the quality service of the Lumpan Municipality according to public opinion by gender, age, education, career and villages and 3) study the feedback about the quality service of the Lumpan Municipality. Sample The sample were 295 residents determination of sample size using the formula Yamane. The instrument used was rating scale questionnaire, reliability was .97. The statistics applied were frequency, mean, percentage, standard deviation , independent sample t-test and f-test (One Way Anova).

The finding showed ; 1) The opinion levels of the quality service of the Lumpan Municipality were athigh levels , classifying it was found that in all aspects sort by descending consisted of the reliability of the service, response to the service and the availability of the service 2) The analysis compares of the quality service of the Lumpan Municipality according to public opinion by gender, age, education, career and villages, by sex showed that overall did not differ. The results of the data analysis in comparing were the difference by age, education, career, and the villages are statistically significant at .05 level 3) The feedback suggestions about the quality service of the Lumpan Municipality should be arrange of working condition, cleaning for the place and setting for a one-stop service, the equipment in the office were enough, add channel for service and should pay

Keywords : Quality Service



Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานกรรมการสอบและดร.รุ่งเรือง แสนโกษากรรมการสอบ

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน นางวารุณี นันทบุรณย์ นางนันทน์ภัส พิมพะนิตย์ และว่าที่ร้อยตรีหญิงนพวรรณ สว่างบุญ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยฯทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์และผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

นายจักรพันธ์ นายสถิตย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	23
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ	25
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	27
2.5 บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์	35
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	54

หัวข้อ	หน้า
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการวิจัย	83
5.2 อภิปรายผล	85
5.3 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	98
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC)	104
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น	106
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	109
ภาคผนวก จ ภาพการสัมภาษณ์	115
ประวัติผู้วิจัย	124

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ 22
2.2	ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลลำพาน 36
2.3	จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน 37
2.4	จำนวนครูและนักเรียน โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน 38
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 50
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 58
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน 60
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ 61
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 62
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 63
4.6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ 64
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 64
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ 65
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ 66
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ 66
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 67

4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	68
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	69
4.14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	70
4.15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	71
4.16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	72
4.17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	72
4.18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน	73
4.19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	74
4.20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	77
4.21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่	79
ข.1	แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกับค่าดัชนีความสอดคล้อง	106

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	48
------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการและนำมาปรับใช้เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งการบริการก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น. 37)

ตามที่แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ มีประเด็นสำคัญดังนี้ 1.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน 1.2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ 1.3 พัฒนาระบบการจัดการข้าราชการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป ได้มีบทบาทสามารถสะท้อนความต้องการหรือร้องเรียน โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีหลายหลายช่องทางในการสื่อสารกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจุบันประชาชนมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีค่านิยมประชาธิปไตยต้องการให้ภาครัฐมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน สำหรับการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการ

ให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการที่ให้บริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น. 51)

บทบาทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการให้บริการจะเน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญอยู่แล้ว เนื่องจากการบริการที่ผ่านมามักถูกมองว่าให้บริการล่าช้า หลายขั้นตอน มีกฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดขัดไม่ถูกต้องขาดคุณภาพและไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนั้นในการจัดโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ประจำปี 2558 ในครั้งนี้ เทศบาลลำพานได้รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ว่าควรปรับปรุงในหลาย ๆ ด้านเช่น เทศบาลตำบลลำพานมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการออกจัดเก็บภาษีน้อย ขั้นตอนในการให้บริการด้านการรับเบี้ยยังชีพแทนผู้มีสิทธิมีความยุ่งยาก และการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการบางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความล่าช้า เป็นต้น (โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลลำพาน, 2558)

เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และมีขอบเขตการให้บริการในด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่การให้บริการที่ผ่านมาเทศบาลลำพาน ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและ มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับจากกล่องแสดงความคิดเห็น ดังนั้นเทศบาลตำบลลำพาน จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนและการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการที่ดี ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาคและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลลำพาน, 2558)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการวิจัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.4.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.4.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 กรกฎาคม 2559 จำนวน 1,124 คน (เทศบาลตำบลลำพาน, 2559)

1.4.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane, 1973, p. 727)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ โดยผู้รับบริการ จะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 3 ด้านดังนี้

ด้านความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ และมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้บริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค โดยในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ได้ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างโปร่งใส มีความถูกต้องเรียบร้อย รวดเร็วตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

เทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ในงานวิจัยนี้ให้หมายถึงเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุง พัฒนา การ ให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานของรัฐ
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ (2546, น. 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการหมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง ในการดำเนินโครงการในระยะต่อไปพร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, น. 25) ระบุว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นส่วน หนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจรวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการ บริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตาม

ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 1) บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากการคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการดังนี้ 1.1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) คือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากกิจการเช่นบริการพื้นฐานของโรงแรมได้แก่การทำความสะอาดความสะอาดความสะดวกสบายในการเข้าพักตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พักเป็นต้น 1.2) ลักษณะของการบริการเสริม (Secondary Service Features) คือบริการที่กิจการมีเพิ่มให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไปได้แก่โรงแรมมีสวนหย่อมมีสระว่ายน้ำมีห้องอาหารบริการให้เช้าวิดีโอเป็นต้น 2) การส่งมอบกิจการ (Delivery) การบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีตคำพูดการโฆษณาธุรกิจลูกค้าธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ หลังจากการให้บริการเขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าไม่สนใจถ้าบริการที่รับสูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะให้บริการนั้น 3) ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยภาพลักษณ์ตราสินค้าโดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ 4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มที่แตกต่างจากการบริการของผู้แข่งขันทั่วไปเช่นร้านตัดผมสามารถชอยผมแบบแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้สายการบินมีที่นั่งแบบปรับนอนได้มีสินค้าลดราคาบริการโทรศัพท์มีเปียโนมีห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบินเป็นต้นนอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น ๆ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, น. 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ 1) ผลลัพธ์ที่ บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลลัพธ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคเช่นการนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อการตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ 2) การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้านั้น

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

จินตนนท์ เคะชะคุปต์ (2549, น. 7) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้นในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549, น. 12) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยที่ผู้รับบริการประสงค์ที่จะได้รับจากผู้ให้บริการก็คือคุณภาพที่ผู้บริการได้รับแต่บริการทางสุขภาพส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการเนื่องจากผู้มารับบริการอาจยังไม่รับรู้ถึงปัญหาส่วนรวมทั้งความต้องการด้านคุณภาพที่แท้จริงของตนเองทำให้อาจเข้าใจว่าการประเมินคุณภาพบริการของบริการทางสุขภาพผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดและตัดสินคุณภาพของการบริการแต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการคือผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ที่ตัดสินคุณภาพบริการทางสุขภาพควรจะเป็นผู้รับบริการเองว่าสามารถสนองตอบความต้องการได้มากน้อยเพียงใดส่วนบทบาทผู้ให้บริการจะเป็นผู้วางมาตรฐานและประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549, น. 8) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่าจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภคกล่าวคือความพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550, น. 10) ได้ให้ความหมายคุณภาพหมายถึงระดับความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพและความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สุทธิการ์ต ชูทอง (2551, น. 14) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยและการรักษาโรคตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัยในการตรวจรักษาการสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

ณรงค์ ไวปัญญา (2551, น. 13) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมีดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาด 2) ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียม 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าบริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักรอสำหรับ 7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจจิงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สรุปได้ว่าการบริการคือ การทำกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ ในเวลาเดียวกันพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985, p. 44) พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการคือ 1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทองค์กรให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการและรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า 2) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใดทันใจแก่ผู้มารับบริการ 3) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึงทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4) การเข้าถึง (Access) หมายถึงความสะดวกหรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อ

หรือเข้าถึงการบริการเช่นการติดต่อที่คล่องตัวขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัดช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไปสถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5) อหยาศย์ไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพการให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการเช่นการให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่ายเช่นการอธิบายวิธีการใช้บริการการอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ 7) ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับบริการที่มีคุณค่ามีความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับเช่นชื่อเสียงของบริษัทบุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึงการบริการที่ปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความสงสัยเช่นความปลอดภัยด้านร่างกายความปลอดภัยด้านการเงินหรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ 9) การเข้าใจการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้าการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละรายรวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้ 10) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึงสิ่งต่างๆที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้เช่นสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่างๆมากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้

จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานเหลือเพียง 5 ประการคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้เช่นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การประเมินจึงต้องประเมินจากภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบๆ การให้บริการโดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ 1.1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุเช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ 1.2) เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเช่นการแต่งกายของพนักงานโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 1.2.1) บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 1.2.2) ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัทได้ง่าย 1.2.3) พนักงานของบริษัทมีความสุภาพเรียบร้อย 1.2.4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท 2) ความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้องและ

สม่ำเสมอโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 2.1) บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ 2.2) เมื่อลูกค้ามีปัญหาบริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา 2.3) บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก 2.4) บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ 2.5) บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้าโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 3.1) พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด 3.2) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที 3.3) พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า 3.4) พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือความสามารถของพนักงานซึ่งหมายถึงความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงานเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้ามารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพมีความเป็นมิตรให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้าความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความกังวลเมื่อมาใช้บริการซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าได้แก่ 4.1) พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ 4.2) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 4.3) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ 4.4) พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันโดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินได้แก่ 5.1) บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 5.2) บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า 5.3) พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 5.4) บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ 5.5) พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมายเพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึงการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐให้แก่ประชาชนทั่วไปหน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ประชาชนต้องการบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึงการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 1) มีลักษณะเป็นกิจกรรมการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว การเป็นกิจกรรมของประชาชนเช่นครุหมอบ โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบังคับซึ่งถึงชนิดของกิจกรรมการบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งแต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีกสำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ 2) มีลักษณะที่ไม่มีการบริการเมื่อเกิดขึ้นก็จะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้างยาวบ้างแต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปในทันทีทันใด 3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริหารเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จริงจัง ยั่งยืนดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างใดคนเดียวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้รับบริการ 4) มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจนเป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้นเช่นเป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุหบัญชีจะถูกทำให้สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ 4.1) การทำงานโดยไม่มีแผน 4.2) การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ 4.3) ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด 4.4) ขาดการติดตามงาน 4.5) ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว 4.6) จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว 4.7) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง 4.8) ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกันมุ่งเน้นเพื่อให้บริการนั้น เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2 การให้บริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกันเช่นรับคำร้องเสียค่าธรรมเนียมออกไปอนุญาตไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

1.3 เป็นการบริการแบบครบวงจร (Package Service) การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป้าหมายต้องรวดเร็วในการบริการเน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อม

1.4 การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) เป็นการจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะไปตามลำดับไม่ควรย้อนไปย้อนมา

2. การปฏิบัติ

2.1 ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมากควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนักและไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรลดลงไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักสารบรรณต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการรอการดำเนินการดำเนินการเสร็จแล้วเพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียวโดยเงื่อนใจของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อนบางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยิ่งนานวันเอกสารอาจจะสูญหายได้ถ้าการจัดเก็บไม่ดีบางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิม ๆ เป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลา

2.3 ลดระยะทางในการติดต่อกรณีที่อยู่ไกลสำนักงานประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อหน่วยงานควรจะไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่าย เช่นจัดอำเภอเคลื่อนที่

3. ผู้ปฏิบัติ

3.1 คุณวุฒิต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้นและในขณะเดียวกันจำเป็นต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

3.2 คุณภาพถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพการบริการก็ไร้ผลคนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพในการทำงานมีคุณภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

3.3 คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคมเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นคุณธรรมเป็นเสมือนตัวปลอดภัยมีอยู่ที่ใดที่นั่นก็จะไม่มีพิษภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมโดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้นได้แก่ความรักความเห็น

ใจประชาชนมีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติเลือกที่รักมักที่ชังมีความอ่อนน้อมถ่อมตน

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540, น. 75 - 78) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วนรวดเร็วและเสมอภาคหลักในการให้บริการมี 2 ลักษณะคือ 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ 2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ

สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีที่จะทำให้ประทับใจประชาชนนอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้ 1) สะดวกรวดเร็วถูกต้องงานมีประสิทธิภาพ 2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา 3) ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนมีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ 4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี 5) ทำงานตรงตามเวลา 6) สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อมสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว 7) บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ 8) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง 9) ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด 10) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด 11) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, น. 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่าจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้อง

กันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภคกล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

สมศักดิ์ สีนุระเวชญ์ (2541, น. 27) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพในการทำงานตามแนวทฤษฎี Deming กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพหมายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซมแก้ไขลดการสูญเสียเปล่าของแรงงานวัสดุและเครื่องจักรทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลดทุนน้อยลง

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2542, น. 4) ได้อธิบายว่างานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน

สมิต สัชฌุกร (2545, น. 11) กล่าวว่าทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในกรณีและการบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจกรรมต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเป็นปฏิบัติงานที่กระทำติดต่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่มือผู้ใช้บริการ

ปานจิต บุรณสมภพ (2548, น. 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองมีวิจารณ์ญาณ
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานจะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 35) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าโดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวังถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิชยากร กาศสกุล (2545, น. 7) กล่าวว่าคุณภาพคือภาวะที่คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการเราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงผู้ที่พึงพิงการทำงานของเราการที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มการทำในสิ่งที่ควรทำคือการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกคือการปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพเราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ประทับใจคุณภาพที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจคุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้าหากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึกรู้สีกแต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจการพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรกและจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554, น. 6) มีหลักการดังนี้ 1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรคให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว 3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาสเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ 4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด 5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาการทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน 6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม

และสั่งการเป็นโค้ช 7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ปัญญา สวดเฮง (2551, น. 8) การบริการ (Service) หมายถึงสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขายการบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้าทำให้การประเมินคุณค่าของการให้บริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตนความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากนอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำเหมือนกันได้ทุกครั้งเนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

สุจิตรา ขานีวิทย์ภรณ์ (2540 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ ดุลยากุล, 2552, น. 9) ได้ให้ความหมายว่าบริการหมายถึงการกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายความปลอดภัยคุณสมบัติที่สำคัญของการบริการได้แก่ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการหลายๆอย่างบริการไม่มีบริการคงคลังไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนไม่สามารถขนส่งบริการได้บริการมิได้เหมือนกันทุกอย่างทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้ยากยิ่ง

วีรพงษ์ เณลิณจิระวัฒน์ (2552, น. 6 - 7) บริการคือพฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้นกระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากการให้ผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้นบริการคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบหรือเงื่อนไขทางจิตวิทยาสิ่งที่จะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย / จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

คนัย เทียนพุ่ม (2553, น. 10) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ดังนี้คือ 1) การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับผู้ซื้อทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม 2) การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้และการรับ 3) การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย 4) การใช้ความมีอัธยาศัยควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องแก่ผู้รับบริการ 5) การแลกเปลี่ยนในส่วนที่

ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย 6) การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ 7) การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตั้งที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

Kotlor, 1944 (อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550, น. 16) กล่าวว่าบริการหมายถึงกิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Millet, 1954, p. 397 (อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547, น. 8) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึงในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Lehtinen, 1982 (อ้างถึงในอนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อกุลพัฒน์กิจ, 2548, น. 18) ให้คำนิยามว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Wong, 1991 (อ้างถึงใน อาทิตย์ สุขสะอาด, 2544 , น. 21) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองบริการว่ามี 4 ปัจจัยสำคัญคือ 1) ตัวบริการ 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ 3) ช่องทางให้บริการ 4) ผู้รับบริการ

ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวมาจึงให้ความหมายของกระบวนการบริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพของการให้บริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอคือจะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้นยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

2.1.2 หลักการให้บริการ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริกร (2546, น. 18) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาคกล่าวคือการบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่กลุ่มผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2543, น. 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่าการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่

ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Weber, 1960 (อ้างถึงใน พิทยา บรรณวิวัฒนา, 2548, น. 22-23) ได้ให้หลักการไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคมเช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”

สรุปได้ว่าหลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เช่นความเสมอภาคในการให้บริการความสม่ำเสมอในการบริการการให้บริการที่ตรงต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องและต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542 , น. 174) 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอหมายถึงคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด 2) ลูกค้าถูกเสมอไม่

ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้ (สมิต ๕๗๓, ๒๕๔๓, น. 175) 1) ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี 2) ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ 3) ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่าการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ 4) ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก 5) ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความ ปีติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546, น. 22) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมีดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาด 2) ต้องรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่ากัน 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูแลถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า 7) มั่นนอกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

2.1.4 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546, น. 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐบาลนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้อย่างน้อย 1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ 1.1) ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม 1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมเช่นบริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย 1.3) ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป 1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ 2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อความต้องการที่มีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ด้วยเหตุนี้เององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการจึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่สำหรับการให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากข้อมูลทีกล่าวมาเบื้องต้นมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายคุณการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุป ในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

สรุปแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	พาราซูรามาน	ปานจิต บูรณสมภพ	มิลเลท
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	✓	-	✓
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	✓	✓	✓
การตอบสนองต่อลูกค้า	✓	✓	✓
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	✓	✓	✓
ความเห็นอกเห็นใจ	✓	-	-
การเข้าถึงลูกค้า	-	✓	-
การติดต่อสั่งการ	-	✓	-
ความสามารถ	-	✓	-
ความมีน้ำใจ	-	✓	-
ความปลอดภัย	-	✓	-
การบริการให้เป็นที่รู้จัก	-	✓	-

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เข้ากับบริบทการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1)ด้านความพร้อมในการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปจากแนวคิดของปานจิต บุรณสมภพ เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในด้านความพร้อมในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ 3)ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, น. 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะการวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

วรัญญา สิริโชค (2544, น. 21) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ดุจหทัย ทรุฑเดชะ (2550, น. 11) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิดความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551, น. 14) เป็นการแสดงออกด้านเจตคติ ความเชื่อ ตัดสินใจ ความนึกคิดความรู้สึก และวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

กำธร รัตนธรรม (2552, น. 10) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อเจตคติและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

วิฑูรย์ ฐานเมธี (2554, น. 12) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงความคิดเห็น

2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

Oskamp (1977) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้ 1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงกันมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความอ่อนรัักษณ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น 2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์

ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมให้ท่าน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ 3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา 4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเห็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้ 5) สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ

สมิต สัจฉกร (2543, น. 95-98) ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ซึ่งจะต้องปรับปรุงทั้งระบบและโครงสร้างต่างๆหลายประการนอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้วสิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการเพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้นการที่ผู้รรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรมหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจังตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุขเพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่นจะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและได้รับความสบายใจแถมยิ้มเมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการนี้คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชนหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

2.3.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศเช่นมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมายประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภทคือความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2.3.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่องถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่นองค์กรอิสระรัฐวิสาหกิจของรัฐทำองค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทนถ้าเป็นกรณีเอกชนเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทนซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับคือระดับฝ่ายปกครองระดับพนักงานฝ่ายปกครองและในระดับคู่สัญญาลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเช่นกิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคไฟฟ้าประปาโทรศัพท์ที่ต้องทำ 24 ชั่วโมงกิจการทางการศึกษา การรักษาความสะอาดฯลฯ อาจหยุดได้บ้างเช่นเสาร์-อาทิตย์

2.3.3 หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญาย่อมมีเอกสิทธิพิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชนซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญาหรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตามเอกสิทธิของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณีคือ

2.3.3.1 กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

2.3.3.2 กรณีที่มีการผิดสัญญา

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนเหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดียอมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะการบริการ

ประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

วเรช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544) กล่าวถึงการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) เป็นการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของก.พ. และสำนักงานก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2535 และในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ราชการมีการบริหารและจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 การดำเนินการพัฒนา P.S.O. เป้าหมายภาคราชการเน้นหลายด้านซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) โดยเฉพาะ 1) ความเสมอภาค 2) ความเป็นธรรม 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) สิทธิและเสรีภาพ 5) ความทั่วถึงในการให้บริการ 6) ความพึงพอใจของประชาชน 7) ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ 8) ประหยัด 9) ถูกต้อง 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะความผาสุกคุณภาพชีวิตประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, น. 361-362) ในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 - 2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐและนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้านเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นประโยชน์โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการมีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523, น. 4 อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2548, น. 29) ได้ให้นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเองการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือ

บางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิญญู อังคนารักษ์ (2519, น. 4 อ้างถึงใน สุทธนุ ศรีไสย์, สุพจน์ บุญวิเศษ, 2547, น. 12) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัคมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประทาน คงฤทธิ (2528, น. 8 อ้างถึงใน พิเศษฐ คามจักร, 2553, น. 42) นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่กล่าวมาข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของแต่ละท้องถิ่นนั้น ๆ

2.4.1 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

2.4.1.1 เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง

2.4.1.2 มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจาก การเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติ

ไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

2.4.1.3 มีอิสระในการปกครองตนเอง

2.4.1.4 มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.4.1.5 มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

2.4.1.6 มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง

2.4.1.7 มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

2.4.1.8 มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

2.4.19 มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

2.4.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.4.2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.4.2.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.4.2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารองรับระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตยนอกจากความสำคัญแล้วการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึงจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเองความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ชีรเวคิน (2548, น. 335) กล่าวว่าไว้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่าผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่นดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญคือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วนและด้วยความรู้ทางเทคนิค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โสภณฐิกุล (2550, น. 21) กล่าวว่าไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการกล่าวคือ 1) การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลางเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี 2) การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง 3) การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบบการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 4) การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและ

สร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหาร และการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติดังจะเห็นได้จากกรณีที่ นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ 5) การปกครองท้องถิ่น มีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบท เพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิง การช่วยเหลือจากส่วนกลาง

2.4.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึง กำลังงบประมาณกำลังเงินกำลังคนกำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็น นโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่น ดำเนินการเช่นงานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้ 1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของ ท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนได้แก่การก่อสร้าง ถนนสะพานสวนหย่อมสวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น 2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการ ป้องกันภัยรักษาความปลอดภัยเช่นงานดับเพลิง 2.1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มี ความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถาน สงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น 2.2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นหากปล่อยให้ ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงาน ต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.4.5 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

- 2.4.5.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
- 2.4.5.2 มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย
- 2.4.5.3 มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการ วินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
- 2.4.5.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา
- 2.4.5.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภา ท้องถิ่น

2.4.6 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2540 ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่ การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัดมี 3 ประเภทได้แก่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไปส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่เช่นเมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยวซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครองปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภหานี้

2.4.7 เทศบาล

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องถิ่นที่ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใดท้องถิ่นที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่าเทศบาลโดยองค์กรของเทศบาลต้องมีสภาเทศบาลและมีคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีแล้วแต่กรณีซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับคือ 1) เทศบาลนครคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล 2) เทศบาลเมืองคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล 3) เทศบาลตำบลคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลหรือเป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลและแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียวหรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่นเทศบาลตำบลแม่สายครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำ และตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องถิ่นที่เทศบาลนี้มีฐานะเป็นท้องถิ่นที่ตำบลซึ่งต่อมาเรียกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลัง

โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วยดังนั้นในทางปฏิบัติท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากรและรายได้แล้วแต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่เนื่องด้วยยังไม่มีกรยกฐานะสำหรับเขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และเขตเทศบาลนครจะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็นชุมชนซึ่งมีฐานะเท่ากับหมู่บ้านในระบบการปกครองส่วนภูมิภาคโดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านและกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคและพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่ง เช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่ เมืองพัทยา และนครนนทบุรีมีเขตการปกครองในระดับแขวงซึ่งเป็นการรวมชุมชนหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกันโดยแขวงนี้ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบล แต่อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบทหรือกิ่งเมืองที่มีการกระจายตัวของประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่น ๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาลโดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบลตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้วก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบลกล่าว คือหากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบลซึ่งเขตตัวเมืองนั้นได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้วพื้นที่ส่วนที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบลซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่าองค์กรบริหารส่วนตำบล โดยต้องมีสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลและมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียวในทางทฤษฎีอาจจะดูแลสองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ทั้งนี้กฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ระบุจำนวนประชากรในการจัดตั้งท้องที่บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินกิจการที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้โดยอาจจะเป็นโครงการขนาดใหญ่เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่นหรืออาจเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ส่วนรวมของทุกท้องถิ่น ในจังหวัดเดียวกันเช่นการก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เป็นต้น

2.4.8 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยปกติแล้วผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการคือการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงและการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมสำหรับองค์กรบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับเทศบาล มีผู้บริหารคือนายกเทศมนตรีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสำหรับเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ

นายกเมืองพัทยาผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดยสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนดและรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.9 หน้าที่ของนายกเทศมนตรี

ตามระบบการบริหารเทศบาลของไทยนั้นนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายการเมืองและในฐานะที่นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าของเทศบาลเช่นนี้ย่อมมีภาระหน้าที่มากมายทั้งที่ระบุไว้ในกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงตลอดจนจารีตประเพณีของแต่ละท้องถิ่นซึ่งอาจแยกกล่าวได้ดังนี้ (อุทิศ แก้วขาว, 2543, น. 30-31 อ้างถึงในพิชัย ชุมเงิน, 2553, น. 30-31) 1) บทบาทหน้าที่ในการบริหารเทศบาล 1.1) วางนโยบายในการบริหารนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาลจึงต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานของเทศบาลเพราะในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนั้นจำเป็นจะต้องมีโครงการเป้าหมายตลอดจนวัตถุประสงค์ในการบริหารไว้ด้วยเมื่อเป็นเช่นนี้หน้าที่อันสำคัญของนายกเทศมนตรีก็ได้แต่การกำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาลส่วนวิธีการในการพิจารณากำหนดนโยบายในการบริหารนั้นอาจจะได้รับการแนะนำ ข้อคิดเห็นจากสมาชิกสภาเทศบาลหรือปลัดเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลตำแหน่งอื่นๆตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารเทศบาลเมื่อนายกเทศมนตรีได้พิจารณากำหนดนโยบายแล้วก็เสนอให้ทางสภาเทศบาลให้ความเห็นชอบ 1.2) หน้าที่ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายเมื่อสภาเทศบาลได้ให้ความเห็นชอบแล้วเป็นหน้าที่ของนายกเทศมนตรีจะต้องนำนโยบายนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลดีที่สุดและให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งโดยปกติแล้วนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้มอบหมายให้พนักงานเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการที่ตนวางไว้แล้วไปปฏิบัติตามการที่นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายแห่งนโยบายนั้นนายกเทศมนตรีจึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือมีอำนาจในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการบังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนั้น ๆ รวมทั้งมีหน้าที่ที่จะต้องชี้แจงนโยบายหรืออภิปรายตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายนั้น ๆ แก่ฝ่ายสภาเทศบาลเป็นต้น 1.3) หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณหน้าทีในการจัดทำงบประมาณนี้นับได้ว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารงานของไทย ทั้งที่ในการที่นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้นำในการบริหารงานของเทศบาลในการพิจารณาวางโครงการนโยบายนั้นก็จะต้องสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณเพราะว่าแม้มีโครงการหรือนโยบายที่ดีแล้วแต่ไม่มีเงินในโครงการนั้น ๆ ก็ไม่มีทางจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการกำหนดงบประมาณจึงถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของเทศบาลทั้งนี้เพราะว่างบประมาณนั้น

เป็นแผนการจัดสรรเงินที่สำคัญของเทศบาล โดยรวบรวมรายได้ที่คาดว่าจะได้รับและรายจ่ายที่ประมาณว่าจะใช้จ่ายหรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการกำหนดงานที่จะจัดทำ และวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินในงานนั้นดั่งนั้นงบประมาณจึงมิใช่มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงรายการเงินรับเงินจ่ายที่เท่านั้น แต่ถือว่าเป็นแผนการบริหารงานของเทศบาลในรอบปีหนึ่งการบริหารงานเทศบาลจะดีหรือไม่ดีจะมีคุณประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชนเพียงใด จะมองเห็นได้จากงบประมาณประจำปีของเทศบาล 2) บทบาทในฐานะตัวแทนของประชาชน

เนื่องจากนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนดังนั้นนายกเทศมนตรีจะต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชนเข้าหาประชาชนในโอกาสต่าง ๆ ได้แก่การออกเยี่ยมเยียนไปงานรับเชิญในโอกาสต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำความรู้จักประชาชนทุกสาขาอาชีพรู้สึกถึงความต้องการต่าง ๆ ของประชาชนตลอดจนจะได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างจริงจังการเป็นผู้นำในการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างประชาชนในท้องถิ่นบทบาทของคณะเทศมนตรีในฐานะตัวแทนของประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนคือเป็นตัวแทนของประชาชนเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาลดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเทศบาลแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.4.10 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

- 2.4.10.1 รักษาความสงบเรียบร้อย
- 2.4.10.2 จัดสาธารณูปโภคต่าง ๆ
- 2.4.10.3 จัดการศึกษา
- 2.4.10.4 ส่งเสริมการทำมาหากิน
- 2.4.10.5 บรรเทาสาธารณภัย
- 2.4.10.6 ดำเนินกิจการเทศพาณิชย์
- 2.4.10.7 อำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจในการดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเลือกขึ้นมาดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการด้านพื้นฐานภายในท้องถิ่นโดยอิสระแต่ก็ถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางในบางส่วน การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้

ปกครองและบริหารงานท้องถิ่นของตนเองตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองการปกครองท้องถิ่นถือเป็นกระบวนการทางการเมืองดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นเท่ากับยอมรับความต้องการของประชาชนผู้บริหารท้องถิ่นถือว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นอย่างดีเพราะต้องทำการจัดการแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นที่น่าเชื่อถือเพราะปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่นมีหลายสิ่งหลายอย่างและสลับซับซ้อนการบริหารงานในปัจจุบันเป็นการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทั้งด้านกำลังคนกำลังเงินวัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้และขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งผู้บริหารต้องใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเรียนรู้แนวทางการทำงานใหม่ ๆ โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.5 บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.5.1 สภาพทั่วไป

2.5.1.1 ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลลำพาน สำนักงานที่ทำการตั้งอยู่ที่เลขที่ 40 หมู่ที่ 5 ตำบลลำพาน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ 46000 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ 8 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 41 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,657 ไร่ มีอาณาเขตติดกับตำบลข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ	จรดเขตเทศบาลตำบลบึงวิชัยและเทศบาลตำบลบัวบาน
ทิศใต้	จรดเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์และเทศบาลตำบลหลุบ
ทิศตะวันออก	จรดเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์และเทศบาลตำบลโพนทอง
ทิศตะวันตก	จรดเขตเทศบาลตำบลบัวบานและองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสมบูน

2.5.1.2 การเมืองการปกครอง

การเมือง เทศบาลตำบลลำพาน แบ่งเขตการปกครองเป็น 2 เขต มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลลำพานทั้งสิ้น 12 คน

การปกครอง เทศบาลตำบลลำพาน แบ่งการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม
- หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก

- หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก
- หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ
- หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง
- หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง
- หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง
- หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์
- หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา
- หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม
- หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน
- หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง
- หมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย
- หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง
- หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

2.5.1.3 สภาพทางสังคม

ประชากรเทศบาลตำบลลำพาน มีประชากรทั้งสิ้น 9,237 คน แยกเป็นชาย 4,544 คน หญิง 4,693 คน หมู่บ้านที่มีประชากรมากที่สุด ได้แก่ บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 4 หมู่บ้านที่มีประชากรน้อยที่สุด ได้แก่ บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 11

ตารางที่ 2.2

ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลลำพาน

บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
บ้านท่าอุดม	1	182	225	407
บ้านวังเกาะเหล็ก	2	347	382	729
บ้านฝายแตก	3	395	421	816
บ้านกุดอ้อ	4	418	449	867
บ้านวังยูง	5	275	253	528
บ้านโนนแพง	6	352	306	658
บ้านท่าแสง	7	395	387	782
บ้านท่าสินธุ์	8	238	224	462

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
บ้านท่าสิดา	9	176	211	387
บ้านดงเมือง	10	368	370	738
บ้านหนองท่อม	11	103	106	209
บ้านโคกคอน	12	249	291	540
บ้านดงเมือง	13	241	275	516
บ้านน้อยคอนกระต่าย	14	148	152	300
บ้านโนนยาง	15	241	272	513
บ้านทุ่งสว่าง	16	394	367	761
รวมทั้งสิ้น		4,522	4,691	9,213

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2558, โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองกาฬสินธุ์, 2558, กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.

เทศบาลตำบลคำพานมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,682 ครัวเรือน หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนมากที่สุด ได้แก่ บ้านทุ่งสว่างหมู่ที่ 16 หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนน้อยที่สุด ได้แก่ บ้านหนองท่อมหมู่ที่ 11 ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลคำพาน

บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน
บ้านท่าอุดม	1	96
บ้านวังเกาะเหล็ก	2	222
บ้านฝายแตก	3	238
บ้านกุดอ้อ	4	235
บ้านวังยูง	5	150
บ้านโนนแพง	6	163
บ้านท่าแสง	7	196
บ้านท่าสินธุ์	8	113
บ้านท่าสิดา	9	96

(ต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน
บ้านดงเมือง	10	223
บ้านหนองทุ่ม	11	44
บ้านโคกคอน	12	160
บ้านดงเมือง	13	121
บ้านน้อยคอนกระต่าย	14	89
บ้านโนนยาง	15	144
บ้านทุ่งสว่าง	16	392
รวมทั้งสิ้น		2,682

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2558, โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองกาฬสินธุ์, 2558, กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.

ด้านการศึกษา เทศบาลตำบลลำพานมีการศึกษาภาคบังคับได้ขยายไปทั่วถึงทั้งเทศบาลโดยในเขตเทศบาลมีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ 1) โรงเรียนท่าแสวงวิทยายน (ขยายโอกาสถึง ม.3) 2) โรงเรียนดงเมืองวิทยาคาร 3) โรงเรียนกุศอ้อประชานุสรณ์ 4) โรงเรียนวังเกาะเหล็กทุ่งสว่างวิทย์ 5) โรงเรียนโคกคอนวิทยานุกูล 6) เทศบาลตำบลลำพาน มีโรงเรียนในสังกัดพื้นที่ จำนวนทั้งสิ้น 5 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง โดยโรงเรียนที่เปิดสอนระดับ อ.1 - ป.6 มี 4 แห่ง และที่เปิดสอนระดับ อ. 1 – ม.3 (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนท่าแสวงวิทยายน โดยมีจำนวนครูและนักเรียน ดังนี้

ตารางที่ 2.4

จำนวนครูและนักเรียน โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน

ชื่อ โรงเรียน	จำนวน ครู	จำนวน นักเรียน	จำนวนครู		จำนวนนักเรียน	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
โรงเรียนท่าแสวงวิทยายน	19	176	11	8	100	76
โรงเรียนดงเมืองวิทยาคาร	10	137	5	5	72	65
โรงเรียนกุศอ้อประชานุสรณ์	4	20	1	3	10	10
โรงเรียนวังเกาะเหล็กทุ่งสว่างวิทย์	5	61	2	3	34	27
โรงเรียนโคกคอนวิทยานุกูล	3	19	3	-	3	16

(ต่อ)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อโรงเรียน	จำนวน ครู	จำนวน นักเรียน	จำนวนครู		จำนวนนักเรียน	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าอุดม-วังยูง	3	54	-	3	26	28
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้าน โนนแพง	2	39	-	2	17	22
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงเมือง	2	45	-	2	20	25
รวม	48	551	22	26	282	269

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก แผนพัฒนาสามปี, โดยเทศบาลตำบลลำพาน, 2558, ภาพสิทธิ์: สำนักงานเทศบาลตำบลลำพาน.

ด้านสาธารณสุข การดำเนินการด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง และคลินิกพิเศษ 1 แห่ง รวมเป็น 4 แห่งที่ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลลำพาน ประกอบด้วย 1)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านฝายแตก 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโนนแพง 3)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดงเมือง 4) คลินิก พุทธบูชาวัดป่ามีชัยมิวาส บ้านดงเมือง

2.5.2 ส่วนการบริหารของเทศบาล

2.5.2.1 สำนักปลัดเทศบาลให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2.5.2.2 กองคลังสำนักการคลังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายการรับ การนำส่งเงินการเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงินการตรวจสอบใบสำคัญปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทนเงินบำเหน็จบำนาญเงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงินการจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภททะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่ายงานทางบดล่องประจำเดือนประจำปีงานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.3 กองช่างสำนักการช่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุงานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้างงานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานการ

เครื่องจักรกลการรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับแผนงานควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัยป้องกันโรคติดต่องานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขงานสัตวแพทย์ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

2.5.2.5 กองการศึกษาสำนักการศึกษามีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัยเช่นการจัดการศึกษาปฐมวัยอนุบาลศึกษาประถมศึกษามัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาโดยให้มีงานธุรการงานการเจ้าหน้าที่งานบริหารวิชาการงานโรงเรียนงานศึกษานิเทศก์งานกิจการนักเรียนงานการศึกษาปฐมวัยงานขยายโอกาสทางการศึกษางานฝึกและส่งเสริมอาชีพงานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษางานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมงานกีฬาและนันทนาการงานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียนและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.6 หน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่ายเอกสารการรับเงินทุกประเภทตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชีงานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษางานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาพร้อมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านการพัฒนาเทศบาลตำบลลำพาน จะสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจังจังหวัดกาฬสินธุ์ ยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชาชนนอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียนและพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษาส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น

การวิเคราะห์ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นของเทศบาลใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสภัยคุกคามในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT เทศบาลตำบลลำพาน กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาเทศบาล นโยบายของรัฐบาลและนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหาโดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้านซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงาน ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศอายุการศึกษาอาชีพและรายได้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการนอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบ เน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์

ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุดสามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบ จัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิมและให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

สุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ และเพื่อทดสอบว่าเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันออกไป จะมีความคิดเห็นทางการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 605 รายจาก 11 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อยู่ในระดับปานกลางผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ในระดับที่แตกต่างกันโดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าจะมีความคิดเห็นในเชิงลบมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำคุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้านทั้งภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง

กิตติรัช อิมวัฒน์กุล (2553) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จำนวน 9 แห่งเพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูลประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro

Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่างและด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำโรงจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ยุวณัฐ จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานเมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะ คือควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เช่นบริเวณสวนสาธารณะให้เหมาะสม ให้มีระบบการผลิตน้ำประปามีความทันสมัยและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็นช่วยกันคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสนอแนะความต้องการหรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวมเพื่อส่งผลถึงความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

สิริโฉม พิเศษบุญญเกียรติ (2553) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด

รัตนภรณ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพปัจจุบันรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถานภาพการสมรสและจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือประชาชนที่มาใช้บริการในอบต.วังตะเคียน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและสถานภาพพบว่าไม่แตกต่างกันในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้และจำนวนครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

วนิดา โพธิ์ชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน

ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 274 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่าประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ประเสริฐ กุศลสนอง (2554) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าจากประชากรมีจำนวนทั้งหมด 370 ครัวเรือน เป็นเพศชายที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.43 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.59 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 32.43 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาวพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากตามลำดับการเสนอแนะให้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่เพราะสถานที่ปัจจุบันมีความคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการประชาชน ไปติดต่อราชการมีจำนวนมากมีการแข่งคิวไม่เป็นระเบียบมีความบกพร่องทางความถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิมพ์หนังสือตัวสะกดการันต์ผิดพลาดไม่สามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้ตลอดเวลา

กนกวรรณ บุญยาสัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมือง

ใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการและการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอาชีพรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันคือ อายุ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันคือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่าเพศอายุอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ

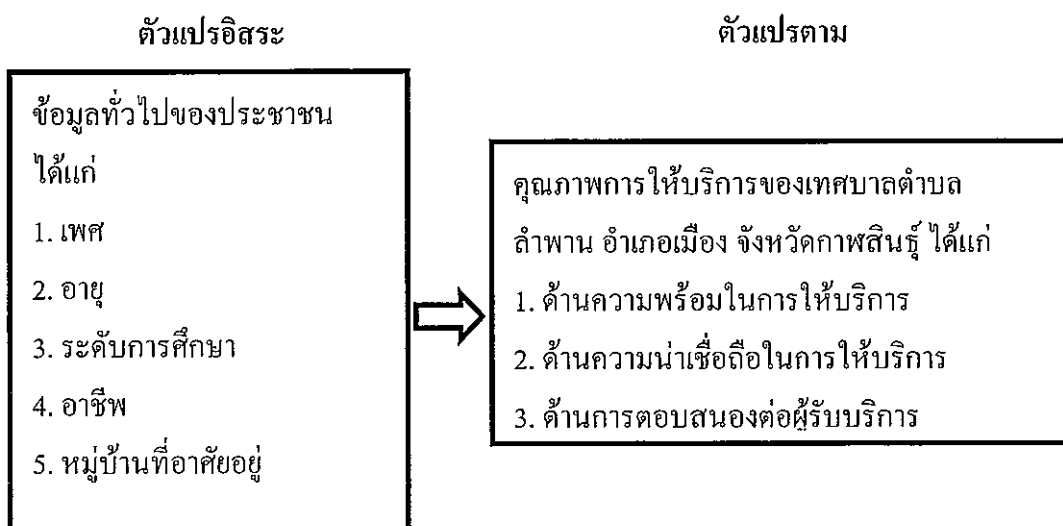
สิงห์หา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันและประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิจิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมือฉ่องสำโรง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมือฉ่องสำโรง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมือฉ่องสำโรง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมือฉ่องสำโรง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมือฉ่องสำโรง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัวผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภครวมทั้งด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภครวมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เข้ากับบริบทการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 กรกฎาคม 2559 จำนวน 1,124 คน (เทศบาลตำบลลำพาน, 2559)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{1,124}{1 + 1,124 \times (.05)^2} \quad (3-2)$$

$$= \frac{1,124}{3.81} = 295$$

3.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างหมู่บ้านที่อาศัย ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน จากนั้นคำนวณหาขนาดตัวอย่างจาก 16 หมู่บ้านตามสัดส่วนของประชากรให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.1.2.2 แบบสัดส่วน (Proportion Random Sampling) โดยเทียบบัญชีไตรยางค์คำนวณจากสัดส่วนประชากรของแต่ละหมู่บ้านให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.1.2.3 แบบการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก (Lottery Method) โดยทำฉลากรายชื่อผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ และจับฉลากขึ้นมาทีละ 1 รายชื่อ เมื่อได้รายชื่อใดแล้วก็ทำการจดบันทึกไว้แล้วนำฉลากกลับลงไปในกลุ่มเดิม เพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน และทำการจับฉลากอีกจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	66	18
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	47	12
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	64	17
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	100	26
หมู่ที่ 5 บ้านวังสูง	68	19
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	85	22
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	57	15
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	97	25

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสิดา	82	21
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	82	21
หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อม	49	13
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	85	22
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	64	17
หมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย	61	16
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	53	14
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	64	17
รวม	1,124	295

หมายเหตุ จำนวนประชากรในตารางที่ 5 นี้ หมายถึง จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2559 (เทศบาลตำบลลำพาน, 2559)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ซึ่งลักษณะของเครื่องมือที่ใช้จะกล่าวถึงลำดับต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ (Check-List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) จำนวน 23 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

3.2.2.1 การยกร่างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุณภาพการให้บริการ

3.2.2.2 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและข้อเสนอแนะ

3.2.2.3 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (สมนึก ภัททิยธานี, 2544, น. 219 - 233)เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน - 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

สูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N} \quad (3-3)$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum x$	แทน	ผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.2.3.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

3.2.3.3 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

การตรวจสอบครอบคลุมความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดย ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ได้แก่ 1) นางวารุณี นันทบุรมย์ วุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 2) นางนันทน์ภัส พิมพะนิตย์ วุฒิศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา 3) ว่าที่ร้อยตรีหญิงนพวรรณ สว่างบุญ การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกวัดผลการศึกษา ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

3.2.3.4 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลลำพาน จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่าย (Item Total Correlation) ได้ค่าระหว่าง .67 – 1.00 และหาค่าความเชื่อความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .97

3.2.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่งแล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือรับรองจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง นายกเทศมนตรีตำบลลำพาน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อประสานการเก็บข้อมูลในการวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล

3.3.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 หากแบบสอบถามได้รับคืนมา มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

- 3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
- 3.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)
- 3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ของการให้คะแนน ดังนี้

การจัดกระทำคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Lilert's Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	หมายถึง 5
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	หมายถึง 4
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	หมายถึง 3
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	หมายถึง 2
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	หมายถึง 1

จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 186) ตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของเกณฑ์}}$$

แทนค่าในสูตร $= \frac{5-1}{5}$
 $= 0.8$

เกณฑ์คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ น้อยมาก
- ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ น้อย
- ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ ปานกลาง
- ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ มาก
- ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตาม เพศ ใช้ t-test (Independent Sample) ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ใช้ F-test (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Least Significant Different)

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำเสนอในเชิงพรรณนาความ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
Sig.	แทน	ค่าที่บ่งบอกว่าผลการทดสอบมีนัยสำคัญที่ระดับใด
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

การวิจัยระยะที่ 1

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

การวิจัยระยะที่ 2

การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปเบื้องต้นแล้ว จะดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลให้มีลักษณะเป็นแนวคิดสรุปเชิงนามธรรม เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analytical)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ดังนี้

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	125	42.40
	หญิง	170	57.60
	รวม	295	100.00
อายุ	อายุ 18 – 25 ปี	15	5.10
	อายุ 26 – 33 ปี	29	9.80
	อายุ 34 – 41 ปี	93	31.50
	อายุ 42 – 49 ปี	67	22.70
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	91	30.80
	รวม	295	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	118	40.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	60	20.30
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	15.30
	อนุปริญญา/ปวส.	45	15.30
	ปริญญาตรีขึ้นไป	27	9.20
	รวม	295	100
อาชีพ	เกษตรกร	103	34.90
	รับจ้าง	74	25.10
	ค้าขาย	82	27.80
	รับราชการ	36	12.20
	รวม	295	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หมู่บ้านที่อาศัยอยู่		
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุคม	18	6.10
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	12	4.10
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	17	5.80
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	26	8.80
หมู่ที่ 5 บ้านวังยุง	19	6.40
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	22	7.50
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	15	5.10
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	25	8.50
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	21	7.10
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	21	7.10
หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่ม	13	4.40
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	22	7.50
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	17	5.80
หมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย	16	5.40
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	14	4.70
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	17	5.80
รวม	295	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และเพศชาย จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 42.40 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 41 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อายุระหว่าง 42 – 49 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และระหว่างอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 9.20 เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และรับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านความพร้อมในการให้บริการ	3.78	0.19	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.16	0.30	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.00	0.25	มาก
	โดยรวม	3.98	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$; S.D. = 0.18) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.30) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.25) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ข้อ	ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน	4.10	0.60	มาก
2	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ	4.15	0.36	มาก
3	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ	3.04	0.26	ปาน
4	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ	3.91	0.52	กลาง
5	มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้บริการ	3.69	0.48	มาก
	โดยรวม	3.78	0.19	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการเป็นรายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ ข้อ 2 มีการจัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$; S.D. = 0.36) ข้อ 1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับ ให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 4.10$; S.D. = 0.60) ข้อ 4 มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = 0.52) ข้อ 5 มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$; S.D. = 0.48) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อคือ ข้อ 3 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 3.04$; S.D. = 0.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการให้บริการ	4.15	0.36	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหายุ่งยาก	3.97	0.49	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน	4.30	0.45	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการให้บริการ	4.21	0.41	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.22	0.41	มากที่สุด
6	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยได้	4.28	0.45	มากที่สุด
7	แจ้งปัญหาร้องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหา ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	3.86	0.55	มาก
8	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชน รับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.33	0.47	มากที่สุด
โดยรวม		4.16	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คือข้อ 8 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.33$; S.D. = 0.47) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.45) ข้อ 6 สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยได้ ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.45) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$; S.D. = 0.41) และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$; S.D. = 0.36) ข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหายุ่งยาก ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.49) และข้อ 7 แจ้งปัญหาร้องทุกข์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		แปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1	การให้บริการมีความโปร่งใส	4.38	0.48	มากที่สุด
2	การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.19	0.39	ปานกลาง
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว	4.11	0.31	มาก
4	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.93	0.43	มาก
5	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.02	0.42	มาก
6	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.18	0.39	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ	4.25	0.43	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.30	0.46	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิติชม	3.13	0.34	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้ บริการ	4.49	0.50	มากที่สุด
	โดยรวม	4.00	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ คือข้อ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.49$; S.D. = 0.50) ข้อ 1 การให้บริการมีความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = 0.48) ข้อ 8 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = 0.46) ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.43) และข้อ 6 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.18$; S.D. = 0.39) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือข้อ 3 การให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.31) ข้อ 5 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.42) ข้อ 4 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.43) อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ คือข้อ 2 การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.19$; S.D. = 0.39) และข้อ 9 เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิติชม ($\bar{X} = 3.13$; S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตารางที่ 4.6

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	T	Sig
ชาย	125	3.98	.155	-.098	.922
หญิง	170	3.98	.196		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.570	4	.142	4.096	.003*
	ภายในกลุ่ม	10.085	290	.035		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.269	4	1.317	16.875	.000*
	ภายในกลุ่ม	22.636	290	.078		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.347	4	.337	5.357	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.230	290	.063		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.862	4	.216	7.205	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.6768	290	.030		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 4.8

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	\bar{X}	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	3.94	-	.160*	.148*	.158*	.203*
อายุ 26-33 ปี	3.78		-	-.011	-.001	.043
อายุ 34-41 ปี	3.79			-	.009	.055*
อายุ 42-49 ปี	3.78				-	.045
50 ปีขึ้นไป	3.74					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนทุกช่วงอายุ และประชาชนที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.9

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	\bar{X}	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	4.08	-	-.050	.016	.005	-.284*
อายุ 26-33 ปี	4.13		-	.066	.055	-.234*
อายุ 34-41 ปี	4.06			-	-.011	-.300*
อายุ 42-49 ปี	4.07				-	-.289*
50 ปีขึ้นไป	4.36					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนทุกช่วงอายุ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.10

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

จำแนกตามอายุ	\bar{X}	18 – 25 ปี	26-33 ปี	34-41 ปี	42-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
อายุ 18 – 25 ปี	4.01	-	.178*	.018	.026	-.063
อายุ 26-33 ปี	3.83		-	-.160*	-.152*	-.242*
อายุ 34-41 ปี	3.99			-	.008	-.082*
อายุ 42-49 ปี	3.98				-	-.090*
50 ปีขึ้นไป	4.07					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็น รายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 26-33 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนทุกช่วงอายุ และประชาชนที่มีอายุ 34-41 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 42-49 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.11

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.731	4	.183	5.338	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.924	290	.034		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.218	4	.055	.571	.684
	ภายในกลุ่ม	27.687	290	0.95		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.634	4	.659	11.272	.000*
	ภายในกลุ่ม	16.942	290	.058		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.567	4	.142	4.583	.001*
	ภายในกลุ่ม	8.971	290	.031		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 4.12

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

จำแนกตามระดับการศึกษา	\bar{X}	ประสม	ม.ต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประสมศึกษา	3.82	-	-.008	.110*	.079*	.103*
มัธยมต้น	3.83	-	-	.118*	.087*	.111*
มัธยมปลาย/ปวช.	3.71	-	-	-	-.031	-.007
อนุปริญญา/ปวส.	3.74	-	-	-	-	.023
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.71	-	-	-	-	-

หมายเหตุ. มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประสมศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.13

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

จำแนกตามระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถม	ม.ต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา	4.00	-	-.035	.028	.159*	-.225*
มัธยมต้น	4.04		-	.064	.195*	-.189*
มัธยมปลาย/ปวช.	3.97			-	.131*	-.254*
อนุปริญญา/ปวส.	3.84				-	-.385*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.22					-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.13 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับ

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.14

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.627	3	.542	17.476	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.028	291	.031		
	รวม	10.645	294			
ด้านนำเชื่อถือในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.396	3	.799	9.110	.000*
	ภายในกลุ่ม	25.509	291	.088		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.725	3	.242	3.729	.012*
	ภายในกลุ่ม	18.852	291	.065		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.257	3	.086	2.683	.047*
	ภายในกลุ่ม	9.282	291	0.32		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 4.15

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการจำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	3.73	-	-.030	-.170*	.015
รับจ้าง	3.76		-	-.140*	.045
ค้าขาย	3.90			-	.185*
รับราชการ	3.71				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.16

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	4.06	-	-.207*	-.108*	-.220*
รับจ้าง	4.26		-	.099*	-.012
ค้าขาย	4.16			-	-.112
รับราชการ	4.28				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย นอกนั้น ไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.17

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	รับราชการ
เกษตรกร	4.04	-	.092*	.092*	-.022
รับจ้าง	3.95		-	-.000	-.115*
ค้าขาย	3.95			-	-.114*
รับราชการ	4.07				-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเกษตร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพเกษตร มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ และประชาชนที่มีอาชีพค้าขายมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามหมู่บ้าน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.593	15	.240	9.463	.000*
	ภายในกลุ่ม	7.062	279	.025		
	รวม	10.654	294			
ด้านนำเชื่อถือในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.966	15	.398	5.058	.000*
	ภายในกลุ่ม	21.939	279	.079		
	รวม	27.905	294			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.523	15	.435	9.295	.000*
	ภายในกลุ่ม	13.053	279	.047		
	รวม	19.577	294			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.707	15	.114	4.053	.000*
	ภายในกลุ่ม	7.832	279	.028		
	รวม	9.538	294			

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านโดยรวม พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายค้ำน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกค้ำน เมื่อพบความแตกต่างจึงได้ทำการทดสอบรายค้ำ ดังน้

ตารางที่ 4.19

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ค้ำนความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายค้ำ

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9	หมู่บ้าน 10	หมู่บ้าน 11	หมู่บ้าน 12	หมู่บ้าน 13	หมู่บ้าน 14	หมู่บ้าน 14	หมู่บ้าน 14	
หมู่บ้าน 1 บ้านท่าอุดม	3.63	-	-.216*	.009	-.082	-.030*	-.012	-.220*	-.134*	-.100	-.214*	-.366*	-.284*	-.107*	-.054	-.295*	-.178*	
หมู่บ้าน 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	3.85		.226*	.134*	-.086	.204*	-.003	.082	.116*	.002	-.150*	-.068	.108	.162*	-.078	.038		
หมู่บ้าน 3 บ้านท่าซนดก	3.62			-.091	-.313*	-.021	-.229*	-.144*	-.309*	-.224*	-.376*	-.294*	-.117*	-.064	-.305*	-.188*		
หมู่บ้าน 4 บ้านคูค้อ	3.71				-.221*	.069	-.137*	-.052	-.017	-.132*	-.284*	-.202*	-.025	.027	-.213*	-.096		
หมู่บ้าน 5 บ้านวังยูง	3.93					.219*	.083	.168*	.203*	.089	-.063	.018	.195*	.249*	.008	.125*		
หมู่บ้าน 6 บ้านโนนแดง	3.64						-.207*	-.122*	-.087	-.202*	-.354*	-.272*	-.095	-.042	-.283*	-.166*		
หมู่บ้าน 7 บ้านท่าแสง	3.85							.085	.120*	.005	-.146*	-.064	.112*	.165*	-.075	.041		
หมู่บ้าน 8 บ้านท่าสินธุ์	3.76									.034	-.079	-.232*	-.150*	.026	.080	-.160*	-.043	
หมู่บ้าน 9 บ้านท่าพิลา	3.73										-.114*	-.266*	-.184*	-.007	.045	-.195*	-.078	
หมู่บ้าน 10 บ้านค้อมือง	3.84											-.152*	-.070	-.116*	.160	-.081	.035	
หมู่บ้าน 11 บ้านหนองทุ่ม	4.00												.181	.258*	.312*	.071	.188*	
หมู่บ้าน 12 บ้านโคกคอน	3.91													.177*	.230*	-.010	.106*	
หมู่บ้าน 13 บ้านค้อมือง	3.74														.053	-.187*	-.070	
หมู่บ้าน 14 บ้านดอน																-.241*	-.124*	
คะค้ำข	3.68																	.116*
หมู่บ้าน 15 บ้านโนนยาง	3.92																	
หมู่บ้าน 16 บ้านทุ่งสว่าง	3.81																	

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ค้ำนความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายค้ำ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ค้ำนความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้าน 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้าน 2 บ้านวังเกาะเหล็ก หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 10 บ้านค้อมือง หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านค้อมือง หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านคอนกระต่าย

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านโนนยาง มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 14 บ้านคอนกระต่าย หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 14 บ้านคอนกระต่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.20

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

บ้านกบเมือง	\bar{X}	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8	หมู่ 9	หมู่ 10	หมู่ 11	หมู่ 12	หมู่ 13	หมู่ 14	หมู่ 14	หมู่ 14
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	3.96	-	-0.107	-0.203*	-0.279*	-0.304*	-0.227*	-0.434*	-0.109	-0.516*	-0.058	0.042	-0.205*	-0.093	-0.214*	-0.141	-0.306*
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกษตร	4.07		-	-0.096	-0.172	-0.196	-0.120	-0.327*	-0.002	-0.409*	0.049	0.149	-0.097	0.014	-0.106	-0.034	-0.199
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	4.16			-	-0.076	-0.100	-0.024	-0.230*	0.094	-0.313*	0.145	0.246*	-0.001	0.110	-0.010	0.062	-0.102
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	4.24				-	-0.024	0.052	-0.154	0.170*	-0.237*	0.221*	0.322*	0.074	0.186*	0.065	0.138	-0.026
หมู่ที่ 5 บ้านวังยุง	4.26					-	0.076	-0.130	0.194*	-0.212*	0.245*	0.346*	0.099	0.210*	0.090	0.162	-0.002
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	4.19						-	-0.206*	0.118	-0.289*	0.169*	0.270*	0.022	0.134	0.013	0.086	-0.078
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	4.40							-	0.032*	-0.082	0.376	0.476*	0.229*	0.341*	0.220*	0.292*	0.127
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสีดา	4.07								-	-0.407*	0.051	0.151	-0.095	0.016	-0.104	-0.032	-0.197*
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	4.48									-	0.458*	0.559*	0.311*	0.423*	0.302*	0.375*	0.210*
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	4.02										-	0.100	-0.146	-0.035	-0.155	-0.083	-0.248*
หมู่ที่ 11 บ้านโคกทอง	3.92											-	-0.247*	-0.135	-0.256*	-0.184	-0.349*
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	4.17												-	0.111	-0.009	0.063	-0.101
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	4.05													-	-0.120	-0.048	-0.213*
หมู่ที่ 14 บ้านคอนกระต่าย	4.17														-	0.072	-0.092
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	4.10															-	0.075
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	4.27																-

หมายเหตุ, มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 5 บ้านวังยุง หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านคอนกระต่าย หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ตารางที่ 4.21

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้าน เป็นรายคู่

จำแนกตามอาชีพ	\bar{X}	หมู่บ้าน 1	หมู่บ้าน 2	หมู่บ้าน 3	หมู่บ้าน 4	หมู่บ้าน 5	หมู่บ้าน 6	หมู่บ้าน 7	หมู่บ้าน 8	หมู่บ้าน 9	หมู่บ้าน 10	หมู่บ้าน 11	หมู่บ้าน 12	หมู่บ้าน 13	หมู่บ้าน 14	หมู่บ้าน 15	
หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม	3.84	-	-0.072	-0.490*	-0.274*	-0.118	-0.346*	-0.224*	-0.267*	-0.112	-0.184*	-0.094	-0.001	0.044	-0.006	0.044	-0.385*
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก	3.94		-	-0.418*	-0.202*	-0.046	-0.174*	-0.156	-0.195*	-0.040	-0.111	-0.021	0.071	0.116	0.066	0.116	-0.312*
หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก	4.04			-	0.216*	0.372*	0.244*	0.262*	0.223*	0.378*	0.306*	0.396*	0.489*	0.535*	0.485*	0.535*	0.105
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ	4.02				-	0.156	0.028	0.045	0.007	0.162*	0.090	0.180*	0.273*	0.319*	0.269*	0.319*	-0.110
หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง	4.05					-	-0.127	-0.110	-0.148*	0.006	-0.065	0.024	0.117	0.163*	0.113	0.163*	-0.266*
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง	3.97						-	0.017	-0.021	0.133*	0.062	0.152*	0.245*	0.290*	0.240*	0.290*	-0.138*
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง	4.10							-	-0.038	0.116	0.044	0.134	0.227*	0.273*	0.223*	0.273*	-0.156*
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์	4.11								-	0.154*	0.083	0.173*	0.266*	0.312*	0.262*	0.312*	-0.117
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา	3.95									-	-0.071	0.018	0.111	0.157	0.107*	0.157*	-0.272*
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง	4.02										-	0.090	0.183*	0.228*	0.178*	0.228*	-0.200*
หมู่ที่ 11 บ้านหนองหุ้ม	3.93											-	0.093	0.138	0.088	0.138	-0.291*
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน	3.84												-	0.045	-0.004	0.045	-0.384*
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง	3.80													-	-0.050	0.000	-0.429*
หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย	3.85														-	-0.050	-0.429*
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง	3.80															-	0.429*
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง	4.22																-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามหมู่บ้านเป็นรายคู่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตกมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 11 บ้านหนองหุ้ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 9 บ้านท่า สีดา หมู่ที่ 11 บ้านหนองหุ้ม หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง หมู่ที่ 14 บ้านดอนกระต่าย หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง

ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

โดยการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ ประเด็นสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม เสนอแนะว่า ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ คือ มีการระบุวันเวลา สถานที่ ระบุรายละเอียด เพื่อจะได้แจ้งให้ลูกบ้านทราบ และจัดประชุมกรรมการหมู่บ้านและลูกบ้านต่อไป

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บภาษี การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์และประชาสัมพันธ์แผนงาน โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 บ้านฝ้ายแตก เสนอแนะว่า ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ทั้งภาครัฐ ภาควิชาการและภาคประชาชน เช่น การช่วยเหลืองบประมาณ การกำหนดนโยบายและแผนแม่บท และการใช้ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ เสนอแนะว่า ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในเทศบาลตำบลลำพานทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านวังยุง เสนอแนะว่า บุคลากรในเทศบาลตำบลลำพาน ควรมีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่การงาน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง เสนอแนะว่า ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงเวลา

ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม หรือมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์ เสนอแนะว่า การให้บริการควรเป็น One Stop Service

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา เสนอแนะว่า บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสและยอมรับในคำติชม หรือข้อเสนอแนะ และเต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง เสนอแนะว่า เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานและเพียงพอ และเครื่องมือในการสื่อสารกับประชาชนควรมีประสิทธิภาพ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อม เสนอแนะว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในด้านความต้องการของชุมชน และความเดือดร้อนของประชาชน

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน เสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง เสนอแนะว่า ควรจัดบรรยากาศ สภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ บอกขั้นตอน บอกตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย เสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้งาน การดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด และเสนอความคิดเห็นมีความเป็นกันเอง

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง เสนอแนะว่า ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมา ติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว) มีเพจหรือไลน์กลุ่มประจำเทศบาลตำบลฯ

ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง เสนอแนะว่า ควรมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมให้บริการ สะดวกสามารถหยิบจับได้ง่ายและมีความเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่

จากการสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้านในเขตเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ข้อเสนอนแนะและความคิดเห็น สรุปแยกเป็นประเด็นในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.1 ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ

1.2 การให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

1.3 ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ

1.4 เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลาและเพียงพอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

2.1 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้เพื่อเสนอความเห็นในการให้บริการ เช่นมีส่วนร่วมคิด เสนอความคิดเห็น

2.2 ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี

2.3 ควรมีช่องทางและกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

2.4 ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับ

มอบหมาย

2.5 ควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3.1 ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา

3.2 ควรยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

3.3 ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

3.4 ควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.5 ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมา ติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย
ขอนำเสนอการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด
กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็น
ร้อยละ 56.60 และเพศชาย จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 42.40 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่อายุ
ระหว่าง 31 – 41 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อย
ละ 30.80 อายุระหว่าง 42 – 49 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อายุ ระหว่าง 26 – 33 ปี
จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 5.10 เมื่อ
จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ
40.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30
และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มี
อาชีพเกษตรกร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ
27.80 อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และรับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย
ละ 12.20 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.30) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.25) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.19) ตามลำดับ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านความพร้อมในการให้บริการ 1.1) ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ 1.2) การให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ 1.3) ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ 1.4) เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2.1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้เพื่อเสนอความเห็นในการให้บริการ เช่น มีส่วนร่วมคิด เสนอความคิดเห็น 2.2) ควรสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรและประชาชน 2.3) ควรมีช่องทางและ

กระบวนการให้ประชาชนตรวจความถูกต้องชัดเจน 2.4) ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2.5) ควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3.1) ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา 3.2) ควรยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 3.3) ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ 3.4) ควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ 3.5) ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมาติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว)

5.2 อภิปรายผล

สมมติฐาน ข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับ คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรองค์กรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) สอดคล้องกับวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) วิจัยเรื่อง ศีถาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลตำบอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตำบอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับยุวณัฐ จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับรัตนกรณีย์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการบริหารจัดการการบริการที่เป็นระบบและเสมอภาคกันทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศสอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอ

บาง ละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน²⁾ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่ายวุฒิภาวะทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุไม่เหมือนกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลลำพานแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับสุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิชิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระดับการศึกษาทำให้ประชาชนมีมุมมองในการรับบริการที่แตกต่างกัน หรือมีทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน เป็นการสะท้อนความคิดของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสอดคล้องกับสุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบาง ละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิชิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ด้วยบริบทของแต่ละอาชีพที่มีความแตกต่างกันทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่เหมือนกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลลำพานแตกต่างกันสอดคล้องกับสุทธิการด์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิชิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลลำพานมีขนาดใหญ่หลายหมู่บ้านและมีประชากรจำนวนมาก ทำให้การบริการไม่ทั่วถึง อาจมีความล่าช้าบ้างในช่วงที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป สอดคล้องกับบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันคือ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อมูลเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

- 1) ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนและเข้าใจในขั้นตอนได้ง่าย
- 2) ควรมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการสะดวกสามารถหยิบจับได้ง่าย

5.3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

- 1) ควรมีบริการที่สามารถแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา
- 2) ควรมีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม และลดระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

5.3.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยอมรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมจากผู้มารับบริการได้ โดยไม่แสดงกริยา สีหน้าที่ไม่เหมาะสม
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการในด้านความพร้อมในการให้บริการ

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาลัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา*. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กำธร รัตนธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมงอบจังหวัดตราด*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5).
- จินตนันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : นนทบุรี.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2549). ประเด็นการการพัฒนาคุณภาพที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัย : มุมมองของผู้ให้บริการ. *วารสารสาธารณสุข*. ฉบับที่ 15 ปีที่ 5 หน้า 711-721.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ณรงค์ ไวยัญญา. (2551). *คุณภาพให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดออนเดอะเวย์ชิปปิ้ง*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- दनัย เทียนพุด. (2553). *นวัตกรรมบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : บิ๊กแบง.
- คุณหทัย ครุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิอำเภอมืองจังหวัดชลบุรี*.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสามเสาอำเภอน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ทะเบียนราษฎรอำเภอมืองกาฬสินธุ์. (2558). *สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน*.
- ธานีรินทร์ สุวงศ์สาร. (2546). *การอบรมการให้บริการบริการสำหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลรามาริบัติ.

- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช. (การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรวุฒิ โสภณัฐกุล. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. ฉะเชิงเทรา : เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- บงกช สิงหะ. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทองจังหวัดชลบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ กุศลสนอง. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาวจังหวัดจันทบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขา มาตาศุด. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- _____. (2546). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). การสำรวจรูปแบบของการวิจัยประเมินผลในหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก สันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่.
- _____. (2549). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิชยา บวรวัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา(ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970). (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย ชุมเงิน. (2553). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาคูน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลนาคูน อำเภอนาคูนจังหวัดมหาสารคาม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- พิเชษฐ ความจงหาร. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ยุวณัฐ จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). *คนไทยในอุดมคติ*. กรุงเทพฯ : แมก.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชณี พิทักษ์ญาติ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนาภรณ์ วงษ์ษา. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียนอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณลักษณ์ คุณยากุล. (2552). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ*. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำรองอำเภอน้ำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วราภรณ์ เลติมจักร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วรเดช จันทรศรและไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ : สหายนถือการพิมพ์.

- วรัญญา สิทธิโชค. (2544). *ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของข้าราชการ (พ.ศ. 2540) กรณีศึกษาเฉพาะนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิฑูรย์ ฐานเมธี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู. (พุทธศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.*
- วนิดา โปธิชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิชิต ทองนวด. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวางอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2552). *คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ : ประชาชน.*
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). *การวิเคราะห์พหุระดับ: Muti-level Analysis. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระและไซเท็กซ์.*
- _____. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระและไซเท็กซ์.*
- สมนึก กัททัยธานี. (2544). *การวัดผลการศึกษา. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.*
- สมศักดิ์ สันธุระเวชญ์. (2541). *การประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารวิชาการ.*
- สมิต สัจฉกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.*
- _____. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สายธาร.*
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุงอำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. (พิมพ์ครั้งที่ 1).*
- สำนักปลัดเทศบาลตำบลลำพาน. (2558). *แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลลำพาน.*

- สิงห์หา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ. (2546). *การยอมรับของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรีต่อการจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโหม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การค้าปลีก*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร ในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางพระกง)*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองพลูอำเภอเขาคิชฌกูฏจังหวัดจันทบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธนู ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2547). *ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : เพรสแอนด์ ดิชนจ์จำกัด.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสบปราบอำเภอสบปราบจังหวัดลำปาง*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณลักษณ์ พรหมพัฒน์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด นนทบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาพิศย์ สุขสะอาด. (2544). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแหลมฉบังตามทัศนะของผู้ใช้บริการ*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

Advancing Service Science with Service-Dominant Logic : Clarifications and Conceptual Development Stephen L.Vargo,Robert F.Lusch,and Melissa. Akaka

Oskamp. S.(1977). *Attitude and option*. New Jersey: Prentice-Hall.

Parasuraman. A., Zeithaml, V. A., and Berry. L. L. (1985). *A conceptual model of service qualityandits implications for future research*. Journal of Marketing.

Parasuranman. A., Zeithaml, V. and Berry. L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 12-40.

The Unified Service Theory : A Paradigm for Service Science. Scott E.Sampson.

Toward a science of Service Systems : Value and Symbols. Tames C.Spohrer and Paul P.Maglio

Yamane. T. Statistics (1973). *An introductory analysis(3rded.)*. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ซึ่ง
สอบถามระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน จำนวน 3 ด้าน

2. การตอบแบบสอบถาม

2.1 กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มี
ผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และจะนำมาใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เท่านั้น

2.2 กรุณาตอบคำถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ
ส่วนรวมมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นายจักรพันธ์ ฉายสติติย์

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และตอบคำถามโดยเลือกข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18-25 ปี

26-33 ปี

34-41 ปี

42-49 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

อนุปริญญาหรือ ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

เกษตรกร

รับจ้าง

ค้าขาย

รับราชการ

5. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม

หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา

หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก

หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง

หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก

หมู่ที่ 11 บ้านหนองท่อม

หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ

หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน

หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง

หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง

หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง

หมู่ที่ 14 บ้านน้อยดอนกระต่าย

หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง

หมู่ที่ 14 บ้านโนนยาง

หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์

หมู่ที่ 14 บ้านทุ่งสว่าง

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
คำชี้แจง กรณทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อที่ท่านเห็นด้วยที่สุด โดยกำหนดคะแนนของ
ช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด หมายถึง 5
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก หมายถึง 4
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง หมายถึง 3
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย หมายถึง 2
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด หมายถึง 1

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความพร้อมในการให้บริการ						
1	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ ประชาชน					
2.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ พร้อมให้บริการ					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการ บริการ					
4.	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ					
5.	มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์ม ต่างๆ พร้อมให้บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการ ให้บริการ					
7.	ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหา ยุ่งยาก					
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน					
9.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ					
10.	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ให้บริการ					
11	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย ได้					
12	แจ้งปัญหาหรือร้องทุกข์หรือร้องเรียน ปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา					
13	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ ประชาชนรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
14	การให้บริการมีความ โปร่งใส					
15	การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย					
16	การให้บริการมีความรวดเร็ว					
17	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
18	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
20	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะ ให้บริการ					
21	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ					
22	เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิตชม					
23	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือใน การใช้บริการ					

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.1 ปัญหาและผลกระทบด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....
.....

1.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....
.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

2.1 ปัญหาและผลกระทบด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

.....
.....

2.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

.....
.....

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3.1 ปัญหาและผลกระทบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....
.....

3.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....
.....

ชื่อ – สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1

แสดงผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกับค่าดัชนีความสอดคล้อง

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 21	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 23	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	154.3621	15.6385	.2917	.4664
A2	154.8103	16.9283	.5993	.4976
A3	154.7414	16.1600	.4769	.4760
A4	154.9483	16.4710	.3502	.4830
A5	153.8793	17.0554	.6939	.4976
B1	155.2241	16.7033	.3120	.5006
B2	154.3793	16.0290	.8911	.4801
B3	153.4310	18.7408	.4460	.5590
B4	153.0345	17.3321	.4349	.5140
B5	154.5517	17.7955	.4142	.5326
B6	152.9483	16.5762	.7988	.4864
B7	153.3793	16.7308	.8170	.5030
B8	153.0172	15.8769	.3815	.4662
C1	153.4655	15.9725	.2105	.4777
C2	152.9828	16.0874	.3545	.4719
C3	154.1724	16.1803	.6199	.4913
C4	153.7931	16.5178	.6987	.4854
C5	153.5000	14.5351	.6111	.4229
C6	152.9483	16.5762	.4988	.4864
D5	153.6724	16.2592	.5909	.4823
C7	152.9828	16.0874	.3545	.4719
C8	153.2931	14.9477	.4844	.4400
C9	153.1552	15.4316	.4010	.4555
C10	153.6379	17.0420	.4850	.5084

Reliability Coefficients

N of Items = 23

Alpha = .9703



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศรป. ว ๐๒๓๗/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางนันท์นภัส พิมพะนิศย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจักรพันธ์ ฉายสฤติย์ รหัสประจำตัว ๕๗๘๕๖๒๐๙๐๑๑๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๕๓-๗๒๓๕๕๕๕

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓๕๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๖ ๐๒๓๗/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ว่าที่ร้อยตรีหญิงนพวรรณ สว่างบุญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจักรพันธ์ ฉายสถิตย์ รหัสประจำตัว ๕๗๘๕๖๒๐๙๐๑๑๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว. ๐๒๓๗/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางวารุณี นันทบุรมย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจักรพันธ์ ฉายสฤติย์ รหัสประจำตัว ๕๗๘๔๖๒๐๙๐๑๑๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- | | | |
|-------|--------------------------|-------------------------------|
| เพื่อ | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบด้านภาษา |
| | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ ระบุ..... |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๐๒๓๘/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย นายจักรพันธ์ ฉายสถิตย์ รหัสประจำตัว ๕๗๘๔๖๒๐๙๐๑๑๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรเขตตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศรป. ๐๒๓๘/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย นายจักรพันธ์ ฉายสฤติย์ รหัสประจำตัว ๕๗๘๔๖๒๐๙๐๑๑๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรเขตตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

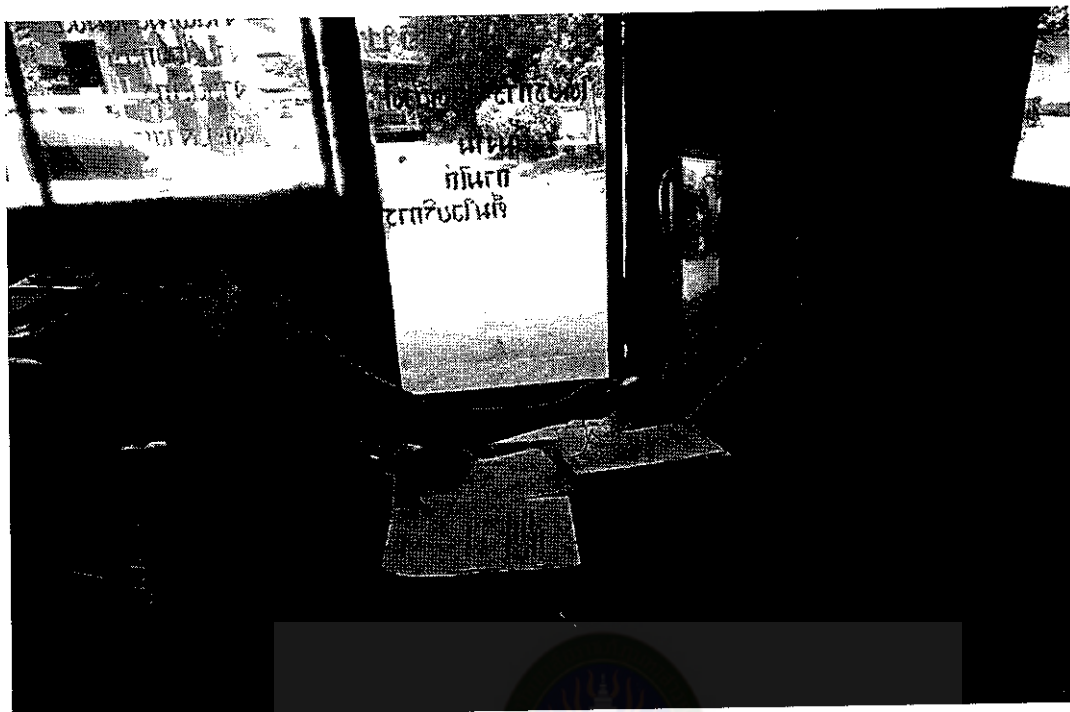
โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ภาคผนวก จ

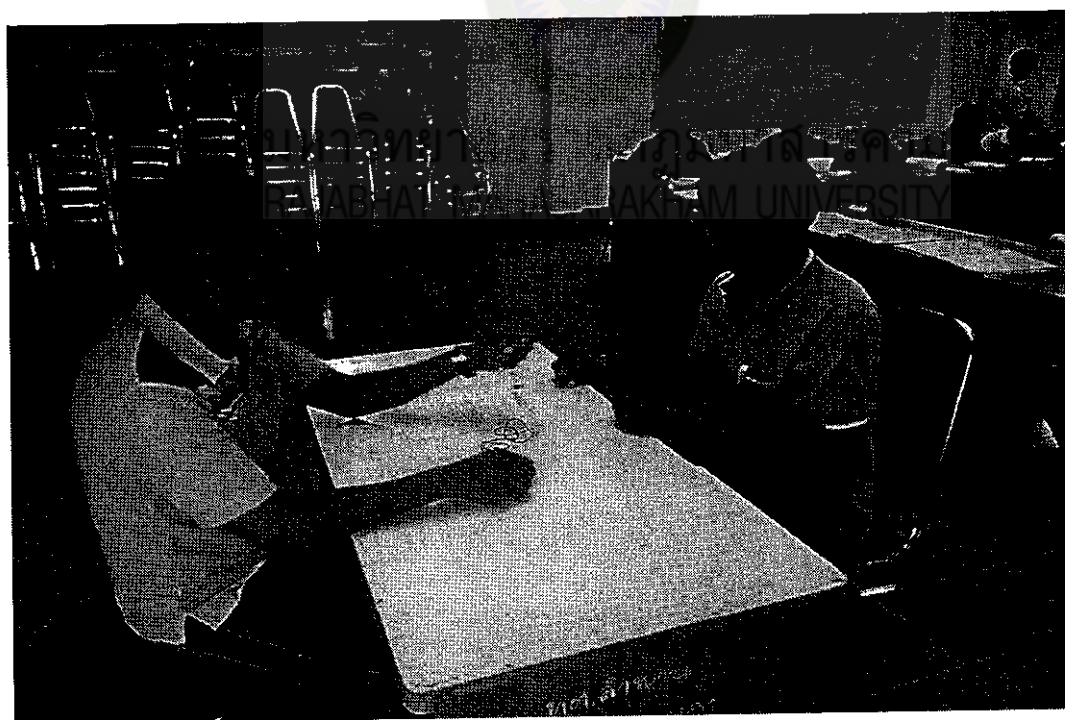
ภาพการสัมภาษณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



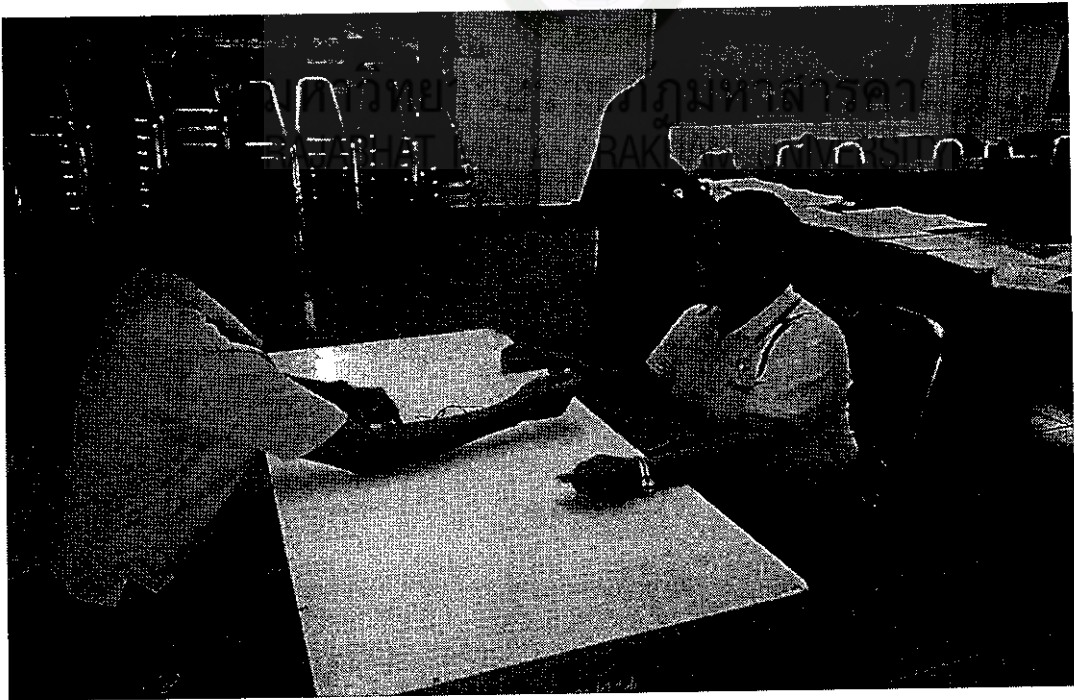
ภาพที่ จ.1 หมู่ 1 ผู้ใหญ่บ้านท่าอุดม



ภาพที่ จ.2 หมู่ 2 ผู้ใหญ่บ้านวังเกาะเหล็ก



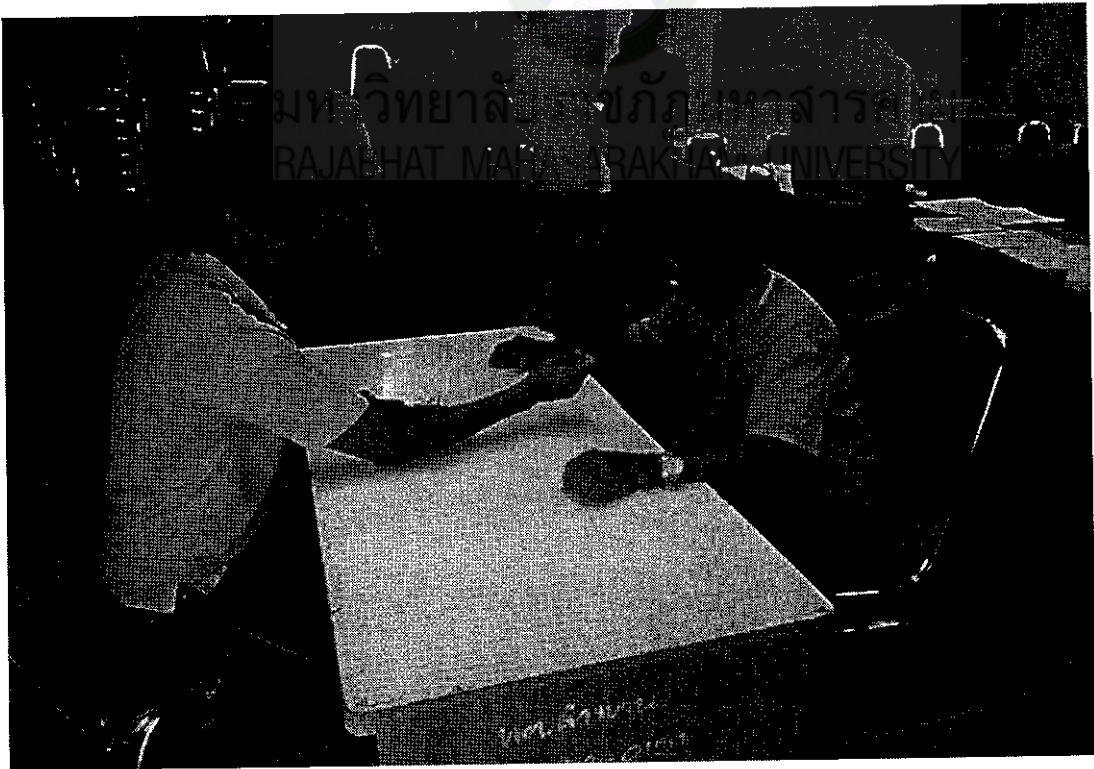
ภาพที่ จ.3 หมู่ 3 กำนันตำบลลำพาน



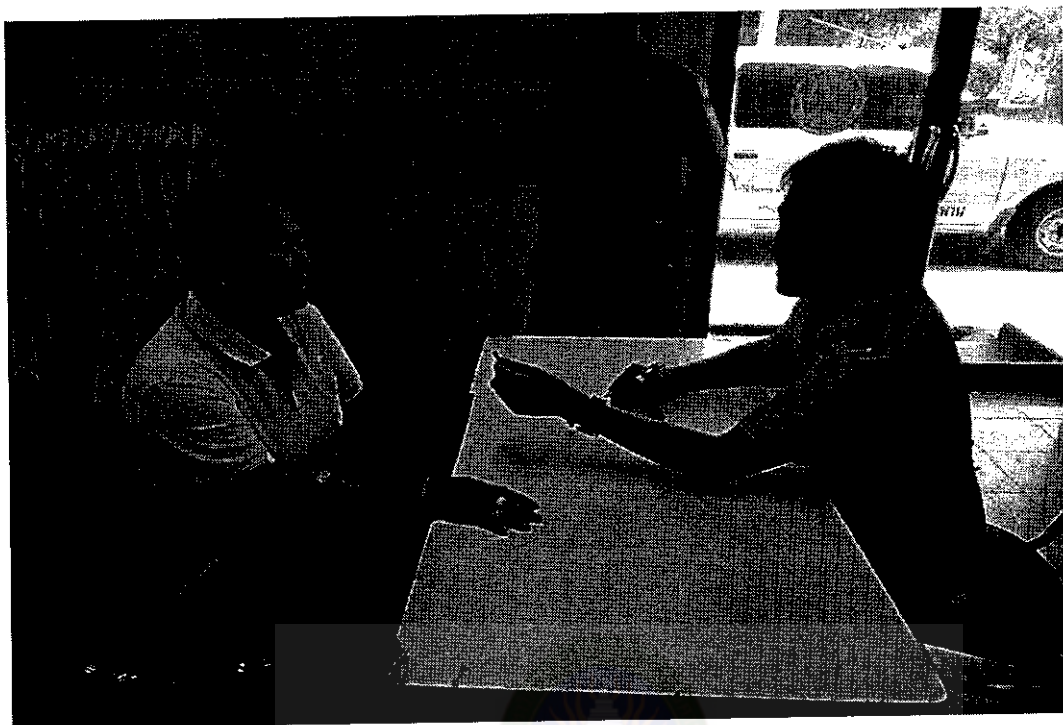
ภาพที่ จ.4 หมู่ 4 ผู้ใหญ่บ้านกุดอ้อ



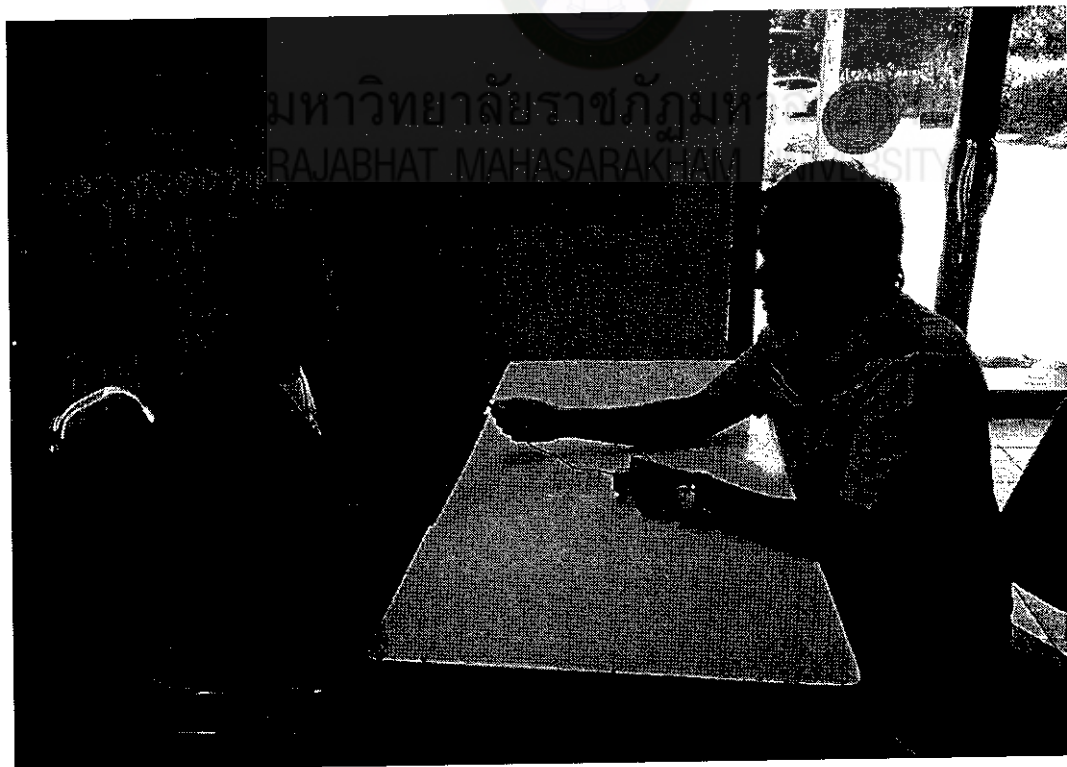
ภาพที่ จ.5 หมู่ 5 ผู้ใหญ่บ้านวังขุ่น



ภาพที่ จ.6 หมู่ 6 ผู้ใหญ่บ้าน โนนแพง



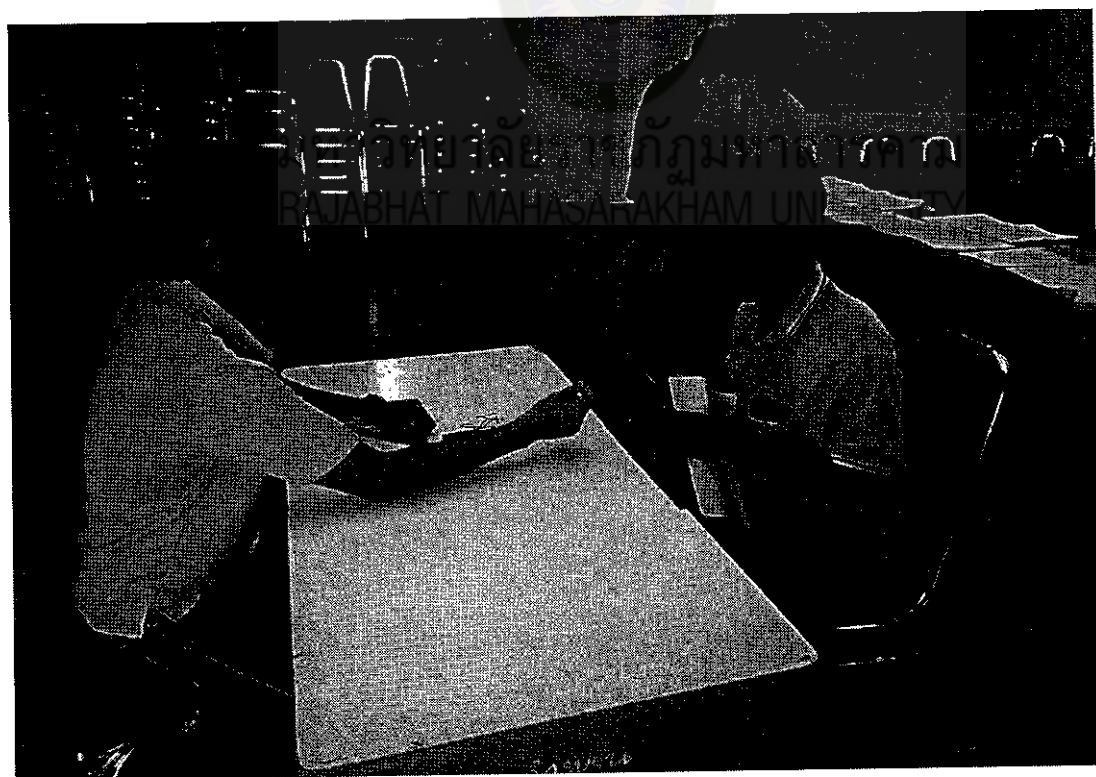
ภาพที่ จ.7 หมู่ 7 ผู้ใหญ่บ้านท่าแสง



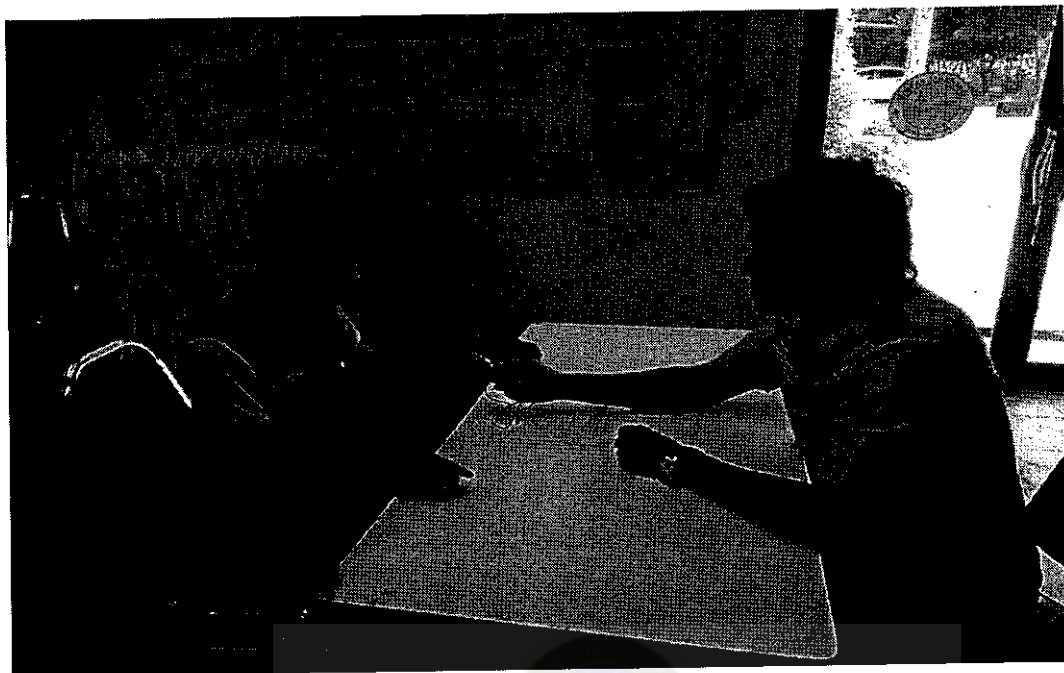
ภาพที่ จ.8 หมู่ 8 ผู้ใหญ่บ้านท่าสินธุ์



ภาพที่ จ.9 หมู่ 9 ผู้ใหญ่บ้านท่าลีดา



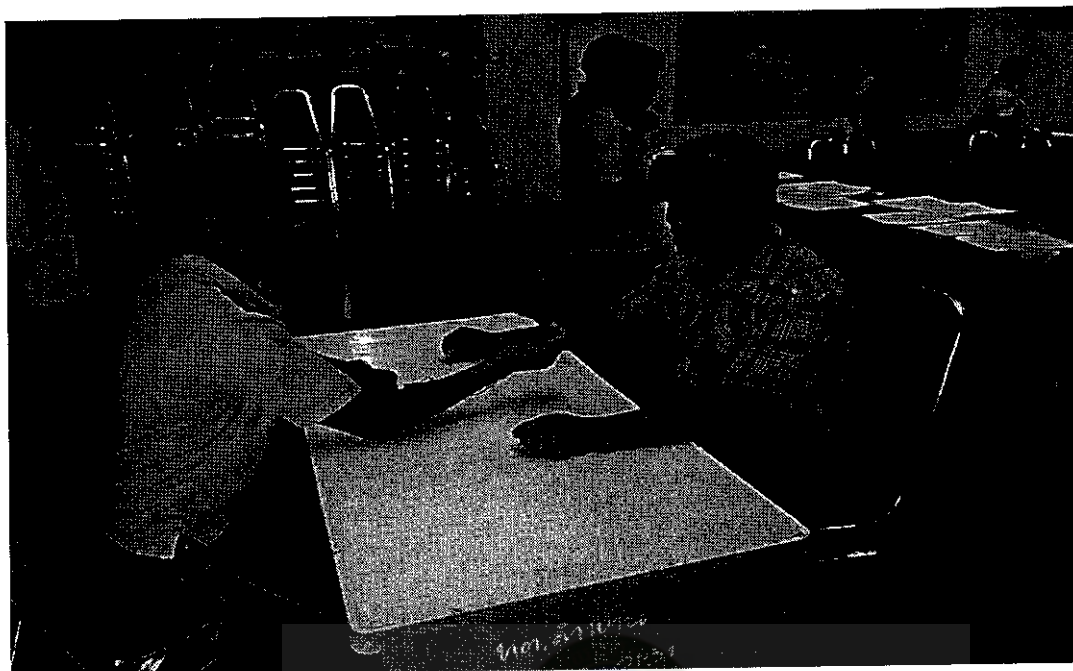
ภาพที่ จ.10 หมู่ 10 ผู้ใหญ่บ้านดงเมือง



ภาพที่ จ.11 หมู่ 11 ผู้ใหญ่บ้านหนองทุ่ม



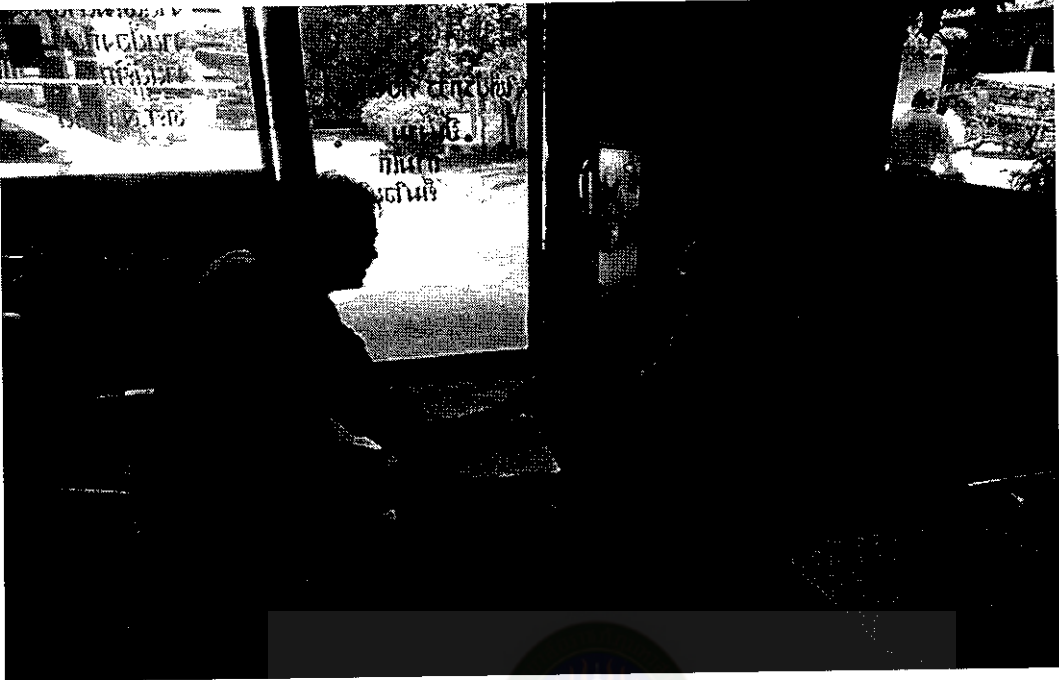
ภาพที่ จ.12 หมู่ 12 ผู้ใหญ่บ้านโคกคอน



ภาพที่ จ.13 หมู่ 13 ผู้ใหญ่บ้านดงเมือง



ภาพที่ จ.14 หมู่ 14 ผู้ใหญ่บ้านน้อยคอนกระต่าย



ภาพที่ จ.15 หมู่ 14 ผู้ใหญ่บ้านโนนยาง



ภาพที่ จ.16 หมู่ 14 ผู้ใหญ่บ้านทุ่งสว่าง

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล นายจักรพันธ์ นายสถิตย์
- วันเกิด 11 กุมภาพันธ์ 2523
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน 49 หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง ตำบลลำพาน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์
จังหวัดกาฬสินธุ์
- ประวัติการทำงาน
- พ.ศ.2549 ตำแหน่ง นิติกร องค์การบริหารส่วนตำบลจิกสังข์ทอง
อำเภอรามันไสธ จังหวัดศรีสะเกษ
- พ.ศ.2550 ตำแหน่ง นิติกร เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
- พ.ศ.2558 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลลำพาน
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ช่างก่อสร้าง
- พ.ศ. 2547 นิติศาสตรบัณฑิต (นบ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม