

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การเมืองการปกครองในระดับท้องถิ่นเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งของการเมือง การปกครองระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย เพราะการเมืองระดับท้องถิ่นเป็นส่วนสำคัญของระบอบการปกครองระดับชาติที่สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองการปกครองโดยตรง และเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชน รู้สึกรู้ว่าตนมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง เกิดความรับผิดชอบและห่วงหาพันต่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 73) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของ จังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

ปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ในส่วนการบริหารราชการแผ่นดินที่แสดงออกในด้านการบริหารจัดการที่มีความใกล้ชิดกับความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลในปี พ.ศ.2542 โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลทั้งหมด

ถูกยกเลิกและสภาภิบาลได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลทำให้การปกครองในรูปแบบ สภาภิบาลและการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือระบบทั่วไป มี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ระบบพิเศษ ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ดังในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 7 วรรค 2 ที่บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 (2550 : 73) มาตรา 282 วรรคแรกบัญญัติไว้ว่า “รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่” ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาดูงานแก่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

เทศบาลถือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับประเทศไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ที่ผ่านมา เทศบาลมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร ปัจจุบันรูปแบบองค์กรของเทศบาล แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนเป็นเทศบาล คือ จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินงานกิจการของท้องถิ่น ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2530 : 329-330)

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรกได้แก่ สภาเทศบาล มีสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้ง มีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน และเทศบาลตำบลมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน สภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ

พิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่าเทศบัญญัติ รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบใน แผนงาน โครงสร้างการพัฒนา ส่วนที่สองได้แก่ คณะผู้บริหาร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรี เป็นผู้แต่งตั้งจากผู้ที่มิใช่สมาชิกสภาเทศบาล คณะผู้บริหารทำหน้าที่กำหนดนโยบายและ บริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ส่วนการดำเนินงานของเทศบาลเป็นหน้าที่ของพนักงาน เทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น มีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้ารับผิดชอบ กำกับดูแลพนักงาน เทศบาลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายบริหารและระเบียบตามกฎหมาย

หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 บัญญัติว่าเทศบาลตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัด

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการฝึกอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีต

การดำเนินงานแต่ละประเภทดังกล่าว เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแตกต่างกัน ไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้การดำเนินงาน ในแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามเทศบาลทุกแห่งก็ย่อมมีหลักการใน การจัดบริการเช่นเดียวกัน นั่นก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้ มากที่สุด

การดำเนินงานใดๆ จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ มีแนวคิดที่บอก ความรู้สึกต่อการตอบสนองความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับการบริการจากการดำเนินงานนั้น เรียกว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจอาจ สามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดนั่นเอง

ตามที่กล่าวมาข้างต้น หากยึดในหลักการพื้นฐานที่เทศบาลแต่ละแห่งควรบริหารงาน ให้นุเคราะห์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถจัดบริการสาธารณะ หรือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด เทศบาลแต่ละแห่งสมควร ที่จะต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในแต่ละด้านให้กระจ่างชัด เพราะการ ได้ทราบถึงความต้องการนี้ย่อมจะทำให้สามารถจัดสรรบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์และ งบประมาณในการดำเนินงานแต่ละประการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น

เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเขตการดำเนินงาน ออกเป็น 5 ชุมชน มีพื้นที่ 3.71 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านสัน หมู่ที่ 7 บ้านซุชาติ หมู่ที่ 12 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 13 บ้านอาจสามารถ และหมู่ที่ 15 บ้านซุชาติ พัฒนา มีประชากรรวมทั้งสิ้น 4,020 คน มีความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่โดยเฉลี่ย 1,084 คน ต่อตารางกิโลเมตร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมของเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีเส้นทาง จากตัวอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 1 เส้นทาง ห่างจากตัวอำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด 32 กิโลเมตร มีการคมนาคมสายหลักที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวง สายร้อยเอ็ด - อาจสามารถ ถนนสายทางหลวง ชนบทสายอาจสามารถ-โพนเมือง ถนนทางหลวงชนบทสายอาจสามารถ-หนองขาม และถนนทาง หลวงชนบทสายอาจสามารถ-ชีโหล่น ด้านการประปา ในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีผู้ใช้ น้ำประปา จำนวน 292 ครัวเรือน ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตประมาณ 485 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และ ปริมาณการใช้น้ำเฉลี่ยประมาณ 195 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน โดยเทศบาลเป็นผู้ดำเนินงานซึ่งมีแหล่ง น้ำดิบจากแม่น้ำชี ด้านการไฟฟ้ามีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออาจสามารถ เป็นผู้ดำเนินการ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ 1,265 ครัวเรือน มีไฟส่องสว่างริมทางซึ่งเทศบาลเป็นผู้จัดสรรงบประมาณ จำนวน 315 ดวง ด้านการสื่อสาร โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ จำนวน 253 หมายเลข โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 12 หมายเลข ชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 1 แห่ง ที่ทำการ ไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง ด้านเศรษฐกิจ รายได้ต่อคนต่อปี เฉลี่ย ประมาณ 25,000 บาทต่อปี อาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลักสินค้าคือ ข้าว เป็นที่มาของรายได้ ด้านการพาณิชย์กรรมและการบริการ สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 2 แห่ง ตลาดสด 1 แห่ง ร้านค้า เบ็ดเตล็ด จำนวน 188 แห่ง โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง ธนาคาร 2 แห่ง สหกรณ์การเกษตร 1 แห่ง ด้านสังคม และวัฒนธรรมท้องถิ่น เทศบาลตำบลอาจสามารถมีประเพณีที่สืบสานตามธรรมเนียมปฏิบัติสืบกัน มาแต่โบราณถึงปัจจุบัน คือ งานประเพณีบุญเดือนสาม งานประเพณีสงกรานต์ ประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีลอยกระทง ด้านการศึกษา โรงเรียนที่เปิดสอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนที่เปิดสอนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง ด้าน

สาธารณสุข มีโรงพยาบาลประจำอำเภอขนาด 30 เตียง จำนวน 1 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง รอยนต์จัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 2 คัน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีรอยนต์ดับเพลิง ขนาดความจุน้ำ 2,000 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน รอยนต์บรรทุกน้ำ จำนวน 2 คัน เรือกู้ภัย จำนวน 2 ลำ

ด้าน โครงสร้างอัตรากำลังและบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถมีพนักงานเทศบาลรวมทั้งสิ้น 48 คน มีหน้าที่ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้และตรงความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะในทุก ๆ ด้าน

จากข้อมูลข้างต้นเทศบาลตำบลอาจสามารถ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการต่อประชาชนได้มีการรับฟังความคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผ่านการทำประชาคมหมู่บ้าน มาตลอดระยะเวลาหลายปีนับจากการยกฐานะจากสุขาภิบาลตำบลอาจสามารถมานั้น จึงเกิดความต้องการอยากทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ หรือผู้มารับการบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ เพื่อนำเอาข้อมูล และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสะดวก รวดเร็วและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับที่สูงขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ปรับกรอบแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2543 : 65-66) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของมิลเลทท์ (Millet. 1954 : 38) มาปรับให้สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเป็น 5 ด้านดังนี้

- 1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 1.5 ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป

### 2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ คุณลักษณะทั่วไปของประชากรแบ่งเป็น

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 ระดับการศึกษา
- 3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 3.2.5 ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป

#### 4. ด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินการ ระหว่าง 1 มิถุนายน 2550 – 31 พฤษภาคม 2551

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติยกฐานะสภาภิบาลเป็นเทศบาล พ. ศ. 2542
2. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. หมู่บ้านหรือชุมชน หมายถึง หมู่บ้านหรือชุมชนที่ตั้งอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถทั้ง 5 ชุมชน
4. ประชากร หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอายุตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป
5. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
  - 5.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลให้บริการด้านความสะดวก ดังนี้ สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกต่อการมารับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย ที่นั่งรอรับบริการสะดวก เพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการมีสภาพแข็งแรง มีทางเข้า-ออก เพื่อรับบริการเพียงพอ สถานที่ในการรับบริการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ แบบฟอร์มการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีน้ำดื่มคอยบริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการเปิดเครื่องปรับอากาศอย่างต่อเนื่อง
  - 5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนกรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

5.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ มีการแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำการให้บริการอื่น ๆ ต่อประชาชน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเสียงตามสายอย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามแก้ปัญหา แก้ไขข้อสงสัยที่ประชาชนต้องการอย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการทดแทนกันในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่อย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกระดับ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน

5.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลให้บริการด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้ มีป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ มีการระบุระยะเวลาให้บริการอย่างเหมาะสม มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทุกครั้ง มีการให้บริการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีการให้ข้อมูลที่ประชาชนต้องการอย่างเพียงพอ

5.5 ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป หมายถึง การที่สำนักงานเทศบาลให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป ดังนี้ มีการให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจน มีการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย มีการให้โอกาสประชาชนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ มีข้อมูลฝ่ายบุคลากร ใ้บริการอย่างเป็นปัจจุบัน มีการให้ข้อมูลด้านการให้บริการอื่น ๆ อย่างเพียงพอ มีการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป