

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครอง ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ โดยการจัดตั้งองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลกลาง แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติ ให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 6) ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจนั้น ในประการแรก จะต้องมีการแยกหน่วยงานออกไปเป็นองค์การนิติบุคคลอิสระจากองค์การของรัฐบาลกลาง ประการที่สอง ต้องมีการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารองค์การนี้ และประการสุดท้าย คือ ต้องเป็น องค์การที่มีความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ได้เอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งหรืออยู่ใต้การบังคับบัญชาของรัฐบาล (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 171) จากพัฒนาการด้านการบริหารและด้านกฎหมายของการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยจะพบว่า ประเทศไทยมีการดำเนินการเรื่องการปกครองท้องถิ่นมาอย่างยาวนาน เพื่อเป็นการวางรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในปัจจุบันการจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป ซึ่งมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และระบบพิเศษ ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2548 : 36)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ถือเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้มีการพัฒนาแก้ไขเพิ่มเติมตลอดมา แนวคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลไทยเลียนแบบมาจากประเทศตะวันตก นับว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นอุดมคติของหลักการกระจายอำนาจมากที่สุด ซึ่งได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร องค์ประกอบของเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล เทศบาลแต่ละประเภทจัดตั้งขึ้นโดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร ความเจริญทางเศรษฐกิจ และความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นเทศบาลยังได้ชื่อว่าเป็นสถาบันหลักของการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น บทบาทและหน้าที่สำคัญของเทศบาลในฐานะดังกล่าว

ได้แก่ การให้ความรู้ด้านการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างต้องแท้และกว้างขวางแก่ประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิทางการเมือง นอกจากบทบาทหน้าที่ในด้านการเมืองแล้ว บทบาทหน้าที่ที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งคือ การจัดการบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การที่รัฐบาลมอบหมายให้เทศบาลจัดการบริการสาธารณะจะมีผลทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในผลประโยชน์ของท้องถิ่น (ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2526 : 271)

ในปัจจุบันความสำเร็จขององค์กรใด ๆ ล้วนแล้วแต่มีลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งกันและกันหรือลูกค้าภายนอกองค์กร ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการ การให้บริการนั้น กล่าวได้ว่าเป็นกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม ที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการของตนได้รับความพึงพอใจ งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งทีผู้รับบริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543 : 52)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนับเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญยิ่งที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กรในอนาคต การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจะต้องพิจารณาในเรื่องของการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการด้านต่าง ๆ เนื่องจากกรณีที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักให้ความสำคัญหรือมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการที่ได้รับนั้นเกินความคาดหวัง หรือตรงตามความคาดหวังที่มีอยู่ หรือสอดคล้องกับการให้ความสำคัญต่อบริการนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดพฤติกรรม การซื้อหรือมารับบริการในครั้งต่อไป ความจงรักภักดีในบริการขององค์กร รวมถึงส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น และการบอกเล่าในทางที่ดีเกี่ยวกับองค์กรนั้น ๆ ด้วย (บุศยารัตน์ กู่เทียม. 2548 : 3)

โดยทั่วไป ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ หรือตัดสินว่าการบริการใด ๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาว่าเป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญหรือคาดหวังจากการบริการนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้นไม่สามารถกำหนดลงไปอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดีได้ ดังนั้น การบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังและความ

พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ จึงกล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินคุณภาพการบริการ (โชติช่วง ภิรมย์. 2538 : 4)

เทศบาลเมืองมหาสารคามได้จัดตั้งเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 24.14 ตารางกิโลเมตร มีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาล และฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี มีโครงสร้างการบริหารงานภายใน คือ สำนักปลัดเทศบาล สำนักการช่าง สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม สถานชนานุบาล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มิถุหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมาย

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งเทศบาลสามารถกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง การบำรุงรักษา ศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่หรือนอกเขต การจัดการศึกษา อบรมหรือฝึกอบรมตามความเหมาะสม และความ ต้องการของท้องถิ่น ซึ่งจะเห็นว่าหน่วยงานทั้งภาคราชการและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลของราชการส่วนภูมิภาคและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ของเทศบาล โดยเฉพาะคณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ถือว่าเป็นตัวจักรสำคัญของการพัฒนาการเมืองการปกครองท้องถิ่น หากคณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างหน้าที่บทบาทของเทศบาลเป็นอย่างดี จะส่งผลให้ นโยบายของรัฐบาลบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นและความผาสุกแก่ประชาชน ในทางตรงกันข้ามถ้าคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล ขาดความรู้ความเข้าใจก็จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาการเมืองในระบบประชาธิปไตยและการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น

จากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้

วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา อีกทั้งเทศบาลยังต้องรับผิดชอบในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้บรรลุปเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบข้าราชการไทย ที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของสังคม เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนถือเป็นตัวแทนประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานกับเทศบาลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการสาธารณะ รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. คณะกรรมการชุมชนที่มีชุมชนอาศัยอยู่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของซีเทมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1990 : 28 ; อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543 : 218) เพื่อวัดคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)
- 1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ เขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม ประกอบด้วยชุมชน จำนวน 30 ชุมชน

### 3. ระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ระหว่างเดือน 1 – 30 เมษายน พ.ศ. 2555



#### 4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ประชากร คือ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน ๆ ละ 11 คน รวมทั้งสิ้น 330 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2554 : 7)

4.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน ๆ ละ 11 คน รวมทั้งสิ้น 330 คน ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

#### 5. ตัวแปร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย มีดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชุมชนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ตัวแปรที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

5.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

5.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

5.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

5.2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2479 ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ชุมชน หมายถึง แหล่งที่มีคนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่มีประชากรอาศัยอยู่ในเขตเมืองมหาสารคามรวมกันมีลักษณะเป็นคุ้มหรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน โดยมีสภาพพื้นที่หรือแนวถนนหรืออาคารเรือนแถวตามความเหมาะสม การจัดตั้งชุมชนให้จัดทำโดยประกาศเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คณะกรรมการชุมชน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อเป็นกรรมการชุมชน ซึ่งมีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนในการประสานงาน เสนอความคิดเห็น ปัญหา ตลอดจนบริหารงานภายในชุมชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งชุมชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือมีคุณภาพ และความทันสมัย สถานที่ และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีการติดป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย แบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความรวดเร็ว การให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา และมีการตีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการตามกำหนดเวลานัดหมายเมื่อใด เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถควบคุม

สตติอารมณได้เป็นอย่างดี เมื่อถูกตำหนิ พูจจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีจากผู้รับบริการ และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแล รวมถึงระมัดระวัง รักษาทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และสะดวกทั่วถึง หากไม่สามารถให้บริการได้ หน่วยงานมีการชี้แจงเหตุผล หรือให้ข้อมูลปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการให้ทราบ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นต้น และประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) หรือห้วงเวลาพิเศษที่เหมาะสมแก่การขอรับบริการ มีการช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ มีประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำการบริการทั่วไป ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก และรวดเร็ว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น