

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธา สาธารณะเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
3. ประวัติเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. ทฤษฎี 3 ไอ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน กงพุด (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

รัตน สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไปดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) นั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ดังนี้ (Millet. 1954 : 397-400)

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรีบด่วน
- 3) การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร บริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586)

1) ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2) ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอค และกันด์ลาซ (Reid and Gundlach. 1983 : 41 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี.

2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับ บริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี.

2535 : 27) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

1.2.3 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวก จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะ รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการ บริการข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของ ความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับการบริการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า

1.3 ความพึงพอใจในการบริการ

1.3.1 ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันไปตามพื้นฐานและประสบการณ์ ดังนี้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9-10) ได้นิยามความพึงพอใจในการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อกล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

วัลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3.2 ได้ชี้ถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ (กุลชน ธนาพงศธร. 2530 : 16-17)

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่มมิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

3) หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้มันต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

2.1 ประวัติการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย

2.1.1 การปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยที่พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวต้องการให้จัดการปกครองท้องถิ่นในแบบเทศบาลนั้น ก็คือพระองค์ทรงดำริเห็นว่า โดยสภาพการณ์วันหนึ่งข้างหน้า ประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช (Absolute monarchy) มาเป็นระบอบประชาธิปไตย (Democracy) การปกครองระบอบประชาธิปไตยจะเป็นผลดีก็ต่อเมื่อได้มีการเตรียมตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการเรียนรู้ ทดลอง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มิฉะนั้นแล้วประชาชน อาจจะถูกนำโดยพวกนักปลุกระดม

หรือพวกฝิ่นหวานถึงพระศรีอารยให้ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ พระองค์ทรงเห็นว่า “มันจะเป็นการตีแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ที่เขาจะเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการของรัฐ โดยผ่านทางรัฐสภา” ดังจะเห็นได้จากข้อความที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Times ฉบับวันที่ 28 เมษายน ค.ศ. 1931 (พ.ศ. 2474) ซึ่งมีความตอนหนึ่งว่า

“เรากำลังเตรียมการออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้ง ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ข้าพเจ้าเห็นว่า สิทธิเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการท้องถิ่นก่อน เรากำลังพยายามให้การศึกษารื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะ ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างคึกเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้ง ในกิจการปกครองท้องถิ่น ”

พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น พระองค์จึงได้ทรงตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติเทศบาล คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย (สนธิ เตชานันท์, 2519 : 58)

มหาอำมาตย์ตรี หม่อมเจ้าสกลวรรณากร	เป็นประธาน
มหาอำมาตย์โท พระยาราชนุกุล	เป็นกรรมการ
มหาอำมาตย์ พระยาจำแสนขบถิ	เป็นกรรมการ
มหาอำมาตย์ตรี พระยามานนวราชเสวี	เป็นกรรมการ
พลตำรวจโท พระยาธิดาธิการประภาส	เป็นกรรมการ

เมื่อคณะกรรมการยกร่างพระราชบัญญัติเทศบาลเสร็จแล้วก็ได้นำเอาร่างพระราชบัญญัตินี้มาเสนอให้ที่ประชุมสมุหเทศาภิบาลพิจารณาแล้ว จึงเสนอให้ที่ประชุมเสนอบดีพิจารณาก่อนที่จะส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาและในที่สุดพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระบรมราชวินิจฉัยให้ส่งร่างพระราชบัญญัติเทศบาลให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาหลักการในร่างกฎหมายนั้นด้วย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2473 จนกระทั่งมีการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ร่างพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนั้นก็ยังมีได้ออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายแต่อย่างใด

2.1.2 การจัดการปกครองท้องถิ่นหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 หลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยได้พยายามที่จะกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามวิถีทางที่ย่อมจะมีในระบอบนี้ โดยได้ออกกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2476 ให้การปกครองท้องถิ่นจัดในรูปเทศบาล คือ จัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งรัฐบาลในขณะนั้นมุ่งหมายที่จะยกฐานะตำบลต่างๆ ที่มีอยู่ประมาณ 4,800 ตำบลขึ้นเป็นเทศบาลทั้งสิ้น จึงไม่จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นในรูปใดๆ อื่นเลย นอกจากเทศบาล (พระวรภักดีพินุลย์. 2500 : 63-64)

การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลนี้ไม่สามารถจะเปิดให้มีได้ทั่วทุกตำบล เพราะฐานะของตำบลแต่ละแห่งแตกต่างกันมาก ในปี พ.ศ. 2489 สามารถเปิดเป็นเทศบาลได้เพียง 117 แห่งเท่านั้น และปรากฏด้วยว่า ในจำนวนที่เปิดเป็นเทศบาลแล้วนี้ ไม่เจริญขึ้นและเรียบร้อยสมความมุ่งหมาย เนื่องจากประชาชนส่วนมากขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่สนใจในวิธีการเทศบาล รัฐบาลได้พยายามแก้ไขอุปสรรคต่างๆ นี้ เพื่อที่จะให้เทศบาลเจริญขึ้น โดยได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎหมายถึง 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ซึ่งใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน) อย่างไรก็ตามตลอดเวลาที่ผ่านมารัฐบาลก็ไม่สามารถที่จะเปิดเทศบาลได้เกิน 117 แห่ง ทั้งนี้ก็เพราะเทศบาลที่เปิดไปแล้วมีความยุ่งยากตลอดเวลา ถ้าขึ้นให้ท้องถิ่นต่างๆ บังเกิดคนมีความรู้ถึงขนาดที่จะเปิดเทศบาลทั่วทุกตำบลคงจะต้องใช้เวลา อีกนับร้อยปี รัฐบาลจึงได้กลับมากระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในแบบสุขาภิบาลอีกแต่การเปิดสุขาภิบาลควรทำได้เฉพาะในตำบลที่ตั้งที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ ส่วนตำบลที่ห่างออกไป การปกครองแบบสุขาภิบาลไม่สะดวกกล่าวคือไม่สามารถจัดให้ข้าราชการส่วนภูมิภาคซึ่งประจำอยู่ที่ว่าการอำเภอและที่กิ่งอำเภอ ออกไปประชุมคณะกรรมการสุขาภิบาลได้ ทุกเมื่อ รัฐจึงได้เพิ่มวิธีการต่อไปอีก 2 แบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น

2.1.3 รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| 1.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) | จำนวน 75 แห่ง |
| 1.2) เทศบาล | จำนวน 1,143 แห่ง |
| 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 6,636 แห่ง |

2) รูปแบบพิเศษ ได้แก่

2.1) กรุงเทพมหานคร (กทม.) จำนวน 1 แห่ง

2.2) เมืองพัทยา จำนวน 1 แห่ง

2.2 รูปแบบเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546)

เทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จะจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งๆ ไปดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร

เทศบาลมีฐานะเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2.2.1 ประเภทของเทศบาล ปัจจุบันพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 ให้เทศบาลมีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1) เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้างแต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้ เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากการที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาลและกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2) เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้เทศบาลเมืองมีอยู่สองรูปแบบ คือ

2.1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด

2.2) ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลเมืองต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

3) เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้ด้วย

2.2.2 โครงสร้างของเทศบาล โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

1) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- 1.1) สภาเทศบาลตำบลประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
- 1.2) สภาเทศบาลเมืองประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
- 1.3) สภาเทศบาลนครประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน

2) นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 อัญญาแห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- 2.1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2.2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 2.3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารกิจการของเทศบาลและผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ดังแผนภูมิที่ 1

โครงสร้างของเทศบาล



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของเทศบาล

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2547 : 7

2.2.3 อำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1) มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ซึ่งต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

- 1.1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 1.3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 1.4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7) ส่งเสริมการพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน และผู้พิการ
- 1.8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลและจัดหางบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2) นอกจากนี้เทศบาลอาจทำกิจการอื่น ๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 57 ทวิ และ 57 ศรี แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล คือ

2.1) การทำกิจการภายนอกเขตเทศบาล อาจออกไปทำกิจกรรมต่างๆ ภายนอกเขตของตนได้โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

2.1.1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน

2.1.2) ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง

2.1.3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2.2 การทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.2.1) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

2.2.2) เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นับหุ้นที่ถือหุ้นนั้นรวมกัน และ

2.2.3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

นอกจากการดำเนินการดังกล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดกฎหมายว่าด้วยเทศบาล มาตรา 58 และมาตรา 59 ยังได้บัญญัติให้จัดตั้งสหการขึ้นได้ สหการเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันอยู่ในหน้าที่ของเทศบาลร่วมกัน สหการมีสภาพเป็นทบวงการเมือง จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้ สหการมีคณะกรรมการบริหาร ซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาล มาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

3. ประวัติเทศบาลตำบลหนองสองห้อง

เทศบาลตำบลหนองสองห้อง เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลหนองสองห้องเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลหนองสองห้องอยู่ในเขตตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เดิมรูปแบบการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสุขาภิบาล ชื่อสุขาภิบาลหนองสองห้อง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ห่างจากจังหวัด ประมาณ 12 กิโลเมตร ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมาตรา 285 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารแยกจากกัน ซึ่งโครงสร้างของสุขาภิบาลเดิม การบริหารอยู่ในรูปของคณะกรรมการไม่แยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญต่อมามีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ รวมทั้งสุขาภิบาลหนองสองห้องเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลหนองสองห้อง มีพื้นที่ 4.53 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 7 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 8 บ้านดง หมู่ที่ 10 บ้านป่าปาก-สะพานขาว หมู่ที่ 11 บ้านหนองสองห้องใหญ่ หมู่ที่ 12 บ้านคำย่นคร หมู่ที่ 13 บ้านโพธิ์เงิน หมู่ที่ 14 บ้านอนามัย ประชากรรวมทั้งสิ้น 5,721 คน เป็นชาย 2,851 คน เป็นหญิง 2,870 คน (แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลหนองสองห้อง. 2548 : 5)

3.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่การบริหาร

3.2.1 เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ประกอบด้วยบริหารฝ่ายการเมืองอันมีนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และฝ่ายข้าราชการประจำมีพนักงานเทศบาล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชน ในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจุบันมีพนักงานเทศบาล จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ 13 คน ลูกจ้างชั่วคราว 16 คน และแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 7 ส่วน คือ

- 1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของเทศบาล และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานทะเบียนราษฎร
- 2) กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ
- 3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์

4) กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน งานนิเทศการศึกษา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานการศึกษานอกโรงเรียน

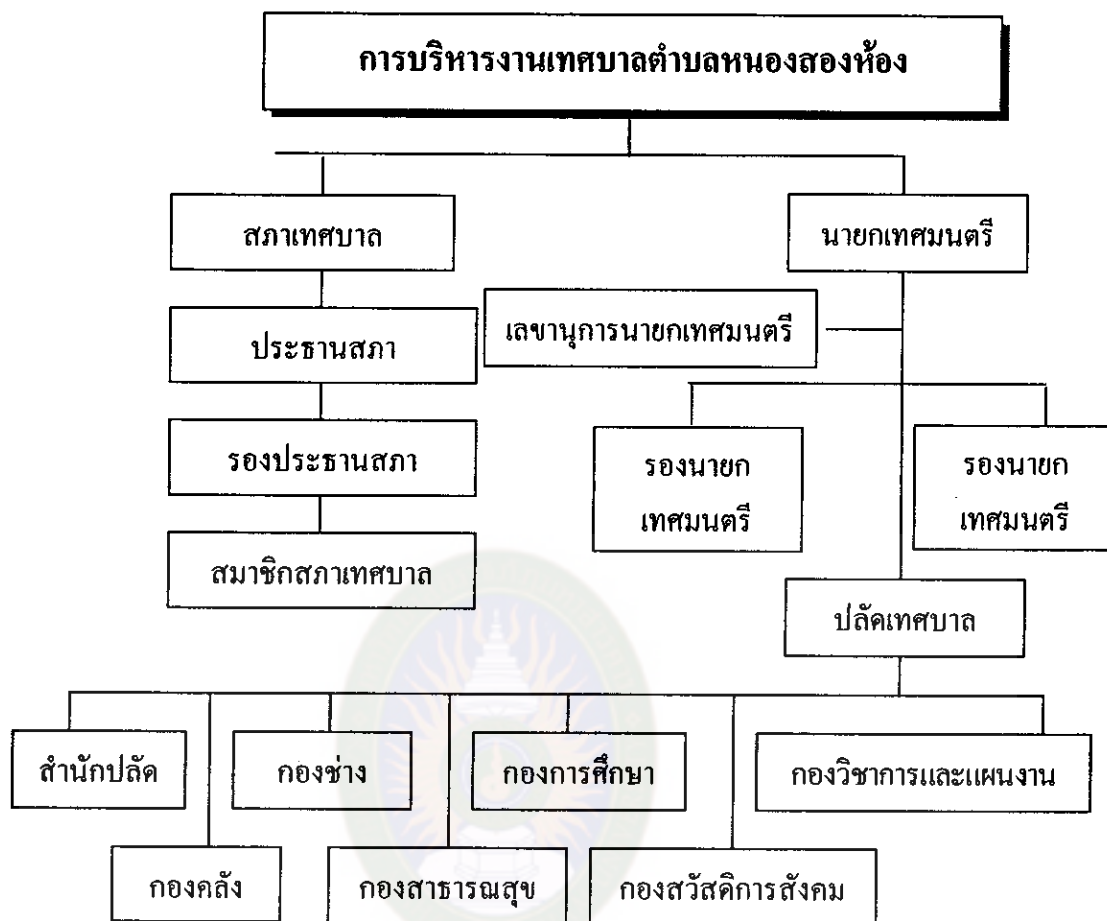
5) กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ งานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจ และแบบแผนงานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และงานสาธารณูปโภค งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

6) กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7) กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการ ข้อมูลสถิติที่จำเป็นต่อใช้ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร งานด้านนิติการ งานจัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง

ที่มา : เทศบาลตำบลหนองสองห้อง. 2548 : 9

เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ภายใต้การบริหารของนายกเทศมนตรีชุดปัจจุบัน มีแนวทางการบริหารงานตามแผนงานทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ (เทศบาลตำบลหนองสองห้อง. 2548 : 16)

- 1) โครงสร้างพื้นฐาน เป็นภารกิจหลักของเทศบาลที่จะต้องดูแล จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวก และปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและระบบสาธารณสุขไปโลกอื่นๆ
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อสนับสนุนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทางเศรษฐกิจระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนท้องถิ่น

3) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างทักษะของคนในชุมชน ทั้งทางด้านจิตใจ ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสวัสดิการสังคม ด้านกีฬา

4) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนารวมกัน ไม่ให้มีปัญหาภายในชุมชน

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนประชาชนทุกภาคให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐและให้บรรลุแนวทางในการดำเนินงาน

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติงานหรือดำเนินการภาระกิจที่ได้รับการถ่ายโอนในการจัดระเบียบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.3 ขอบข่ายการบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะเทศบาล ตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถกำหนดเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) ถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ได้แก่ ถนนทุกสาย ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง

2) ไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการด้านไฟฟ้าดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามที่สาธารณะสมบัติของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง เช่น ลีแยก สามแยก เชื่อมระหว่างถนน ตรอก ซอย สวนสุขภาพ ตลาดสด และที่สาธารณะทั่วไปในเขตเทศบาล ซึ่งเทศบาลได้จัดให้มีการบำรุงรักษาและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าสาธารณะเพื่อประโยชน์ใช้สอยมากยิ่งขึ้น

3) สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ได้แก่ พื้นที่รอบบริเวณอ่างเก็บน้ำหนองสองห้อง ซึ่งเทศบาลพยายามจัดทำและจัดสร้าง เพื่อความสวยงาม เป็นที่จัดงานประเพณีต่าง ๆ และเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

4) บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ได้แก่ การเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตามที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น ลีแยก สามแยก ระยะเวลาต่าง ๆ ของถนนบริเวณหน้าบ้านที่ร้องขอสถานที่ราชการ และสาธารณะอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง การบริการติดตั้งถังรองรับขยะ ผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยไปจนถึงการทำลายขยะมูลฝอยการให้บริการด้านนี้เทศบาลมีที่ทิ้งขยะจำนวน 35 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5) ตลาดสดในเขตเทศบาล ภายในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง มีตลาดสด ให้บริการจำนวน 1 แห่ง ซึ่งตลาดสดที่ให้บริการจะตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง เป็นสถานที่ตั้งอยู่ในที่เหมาะสม กว้างขวาง ซึ่งเทศบาลได้จัดระเบียบการวางสินค้าจำหน่ายและ ให้บริการรักษาความสะอาดทุกวัน เช้าและเย็น

6) ทางระบายน้ำในเขตเทศบาล เป็นการให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อความ สะอาด เป็นระเบียบของชุมชน เทศบาลได้จัดให้มีระบบการระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบายหลัก ซึ่งวางอยู่ทั่วไป ตามถนนสายหลักใหญ่ ๆ เทศบาลได้พัฒนาจัดทำและจัดตั้งระบบระบายน้ำ เสีย ขุดฝังท่อหลักและการจัดสร้างทางระบายน้ำเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการ

7) สถานศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาและสนับสนุนการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง 1 แห่ง คือ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 14

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลมีหน้าที่ในการบริการ สาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงถนน การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำและด้านสาธารณสุข เช่น การรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งเทศบาลต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจหรือ ประทับใจในการบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้ แตกต่างกันไป ดังนี้

ศิริพร ดันดิพลูวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจสะดวกสบายงานบริการที่ดีคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7 : อ้างใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำได้ขึ้น โดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้ สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการ

เป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14 ; อ้างใน เขษรชัชย จัตุชัย. 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness' manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courts คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิด กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน ถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิชญ์ (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการขอมก่ให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญการส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของ

การบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

4.1.2 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.1.3 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทนการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้ว ใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

4.1.4 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจในการให้บริการใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังไว้

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ประสบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมา เป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

4.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหาร ที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

4.3 วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพอใจของประชาชนที่มีการบริการของหน่วยภาครัฐ สามารถแบ่งออก เป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดยวัดดูวิสัย และด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดยอ้อมวิสัย แต่ละด้านก็มีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดเห็นการศึกษามาเป็นกรณีได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ เป้าหมายของการบริการ	- พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	- พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
ผลของนโยบายที่ปรากฏ	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตาของประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่น 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึงปทัสถานทางประชาธิปไตย	- พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็นในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิด และประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ 4. ง่ายต่อการตีความและมาตรฐานรับรองอยู่
ข้อดี		
ข้อด้อย	1. ไม่สามารถทำให้ผลผลิต ของบริการ	1. อาจเกิดอคติ (Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสารและการ รายงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
	2. เป็นการพิจารณาในแบบ ทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การ รับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของ ประชาชน ที่มี บริการนั้น ยังไม่กระจ่างชัด	2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

ที่มา : Brudney and Englang. 1982 ; อ้างใน เรืองบุญ สิริรังศรี. 2535 : 2

5. ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการ ที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพ ของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของการบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้นมา จากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

5.1 Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางที่อาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไป เพราะความไม่รู้

5.2 Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางที่อาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่ เพราะระบุให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

5.3 Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์ บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคนบางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองไว้มากๆในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Model hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ แล้วผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคือขาดทักษะการเลขต่อหน้าที่ การให้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจหรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการคือคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาลมาตั้งแต่ สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปี ปัจจุบันได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุงด้าน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพ การเมืองเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

อัญญา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมี

ความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงาน ให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่านั้น

วิบูลย์ วงศ์ก่อม (2535 : 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชนพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชนและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมือง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เรืองบุญ สิริธรรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะอาดที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชน

มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ

สุรศักดิ์ นาถวิท (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่า ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

ธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ได้เขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางตำแหน่ง ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี สภาพความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสุลตการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : กรณีศึกษา สำนักงานสุลตการท่าอากาศยานกรุงเทพพบว่าความพึงพอใจในการบริการนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคุณสมบัติทางด้านลบจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดการเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service minded)

พัทธกร ศาสนะสุพินธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทางด้านเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ให้บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และกลุ่มเพศ

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 28 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรขยายให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

วราวุฒิ กลิ่นบุบผา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรมศุลกากร พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก ร้อยละ 39.13 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในระบบ EDI 20,000 ถึง 30,000 บาท ร้อยละ 43.91 ระยะเวลาการนำระบบ EDI มาใช้ในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 43.91 จำนวนพนักงานในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบ DEI ร้อยละ 40.43 เอกสารทางธุรกิจที่องค์กรนำระบบ EDI มาใช้กับพิธีการศุลกากรคือใบขนสินค้า ร้อยละ 75.22

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรมศุลกากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจปานกลางด้านระบบการให้บริการเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้บริการที่มีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการประเภทต่างกัน และเอกสารทางธุรกิจที่องค์กรนำระบบ EDI มาใช้กับพิธีการศุลกากรต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรมศุลกากรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 ผู้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในระบบ EDI ระยะเวลาการนำระบบ EDI มาใช้ในองค์กร ตั้งแต่เริ่มจนถึงปัจจุบันต่างกัน จำนวนพนักงานในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบ EDI ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการศุลกากร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง กรมศุลกากรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สทิแพค (Stipak. 1979 : 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สัมมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละ

บริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจ สอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินอัตวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมี ส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจาก ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะมติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่า จะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิธเกอร์ลด์ และคูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับ 5 ประเภท คือบริการด้านตำรวจอศีกภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทางซึ่งเป็นการศึกษาวิจัย ที่เน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้ดีกว่าตนถูกกีดกันในการ ได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยากรณ์ปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่า ที่จะพิจารณาจาก

เชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พีทซ์เกอราลด์ และคูร์นัท ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

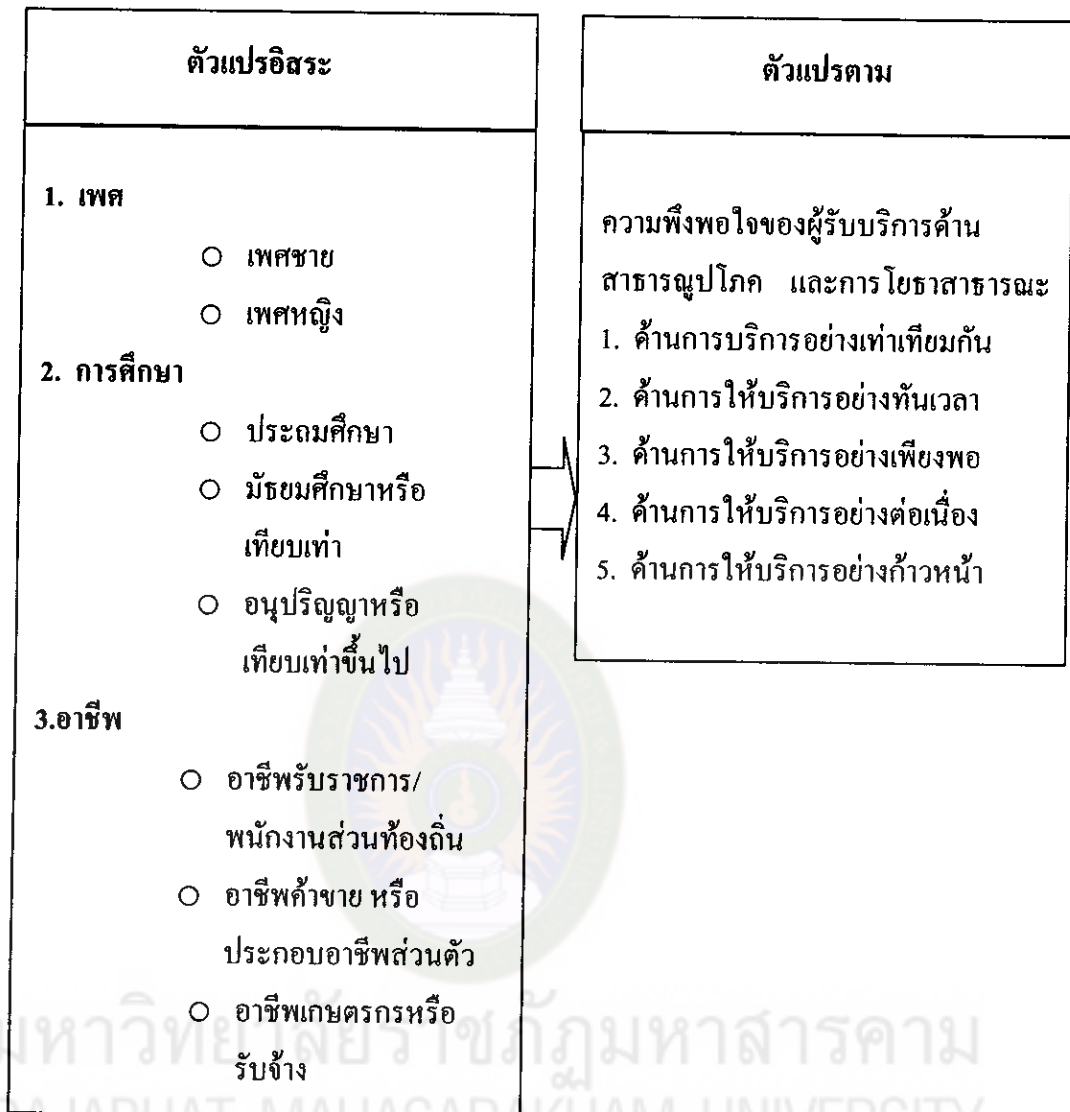
1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการของ

ประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอากรอบแนวคิดของมิลเลท มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขปกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย