

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโปlokและการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. ทฤษฎี 3 ไอ
5. เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

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

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

เชษฐชัย จัตตชัย (2547 : 13) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539 : 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสพผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และ ผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ฉวีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9-10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไปดังนี้ มิลเลท (Millet. 1954 : 397-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) นั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ฟิทซเจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กันต์เลิศ และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใดๆจำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ คือ

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

3. ความพึงพอใจในการบริการ

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่างๆที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ (วัลลภา ชายหาด, 2532 : 10)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. หลักการให้บริการที่สำคัญ

กฤษณ ฌนาพงศธร (2530 : 16-17) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี มี 5 ประการ คือ

5.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวย ประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

5.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ

5.3 หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้ นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มี การให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

5.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากเกินไป

5.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยาก ใจให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำได้ หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย ด้วยจึงจะส่งผลให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

1. ประวัติการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในประเทศไทย

โดยที่พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ต้องการให้จัดการปกครองท้องถิ่นในแบบเทศบาลนั้น ก็คือพระองค์ทรงดำริเห็นว่า โดยสภาพการณ์วันหนึ่งข้างหน้า ประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราช (Absolute monarchy) มาเป็นระบอบประชาธิปไตย (Democracy) การปกครองระบอบประชาธิปไตยจะเป็นผลดีก็ต่อเมื่อได้มีการเตรียมตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปในการเรียนรู้ ทดลอง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มิฉะนั้นแล้วประชาชนอาจจะถูกนำโดยพวกนักปลุกระดม หรือพวกฝันทวนถึงพระศรีอารยย์ให้ตกเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบ พระองค์ทรงเห็นว่า “มันจะเป็นการดีแก่ประชาชนอย่างแท้จริง ที่เขาจะเริ่มต้นด้วยการควบคุมกิจการของรัฐ โดยผ่านทางรัฐสภา” ดังจะเห็นได้จากข้อความที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Times ฉบับวันที่ 28 เมษายน ค.ศ. 1931 (พ.ศ. 2474) ซึ่งมีความตอนหนึ่งว่า

“เรากำลังเตรียมการออกพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นใหม่ เพื่อทดลองเกี่ยวกับสิทธิเลือกตั้ง ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ ประชาชนจะมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ข้าพเจ้าเห็นว่า สิทธิเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสติที่มีเสถียรในกิจการท้องถิ่นก่อน เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้ง ในกิจการปกครองท้องถิ่น”

พระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประชาชนได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น พระองค์จึงได้ทรงตั้งคณะกรรมการขึ้นชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติเทศบาล คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย (สนธิเตชานันท์, 2519 : 58)

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| มหาอำมาตย์ตรี หม่อมเจ้าสกลวรรณากร | เป็นประธาน |
| มหาอำมาตย์โท พระยาราชนุกูล | เป็นกรรมการ |
| มหาอำมาตย์ พระยาจำแสนยบดี | เป็นกรรมการ |
| มหาอำมาตย์ตรี พระยามานนวราชเสวี | เป็นกรรมการ |
| พลตำรวจโท พรยาธิกรประกาศ | เป็นกรรมการ |

เมื่อคณะกรรมการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลเสร็จแล้วได้นำเอาร่างพระราชบัญญัตินี้มาเสนอให้ที่ประชุมสมุหเทศาภิบาลพิจารณา แล้วจึงเสนอให้ที่ประชุมเสนาบดีพิจารณาก่อนที่จะส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณา และในที่สุดพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระบรมราชวินิจฉัยให้ส่งร่างพระราชบัญญัติเทศบาลให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาหลักการในร่างกฎหมายนั้นด้วย เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2473 จนกระทั่งมีการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ร่างพระราชบัญญัติ เทศบาลฉบับนั้นก็ยังมิได้ออกมาบังคับใช้เป็นกฎหมายแต่อย่างใด

หลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากรบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยได้พยายามที่จะกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามวิถีทางที่ย่อมจะมีในระบบนี้ โดยได้ออกกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2476 ให้การปกครองท้องถิ่นจัดในรูปเทศบาล คือ จัดให้มีเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งรัฐบาลในขณะนั้นมุ่งหมายที่จะยกฐานะตำบลต่างๆ ที่มีอยู่ประมาณ 4,800 ตำบลขึ้นเป็นเทศบาลทั้งสิ้น จึงไม่จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบใดๆ อื่นเลย นอกจากเทศบาล (พระวรภักดีพิบูลย์, 2500 : 63)

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) อย่างไรก็ตามตลอดเวลาที่ผ่านมานี้รัฐบาลก็ไม่สามารถที่จะเปิดเทศบาลได้เกิน 117 แห่ง ทั้งนี้ก็เพราะเทศบาลที่เปิดไปแล้วมีความยุ่งยากตลอดเวลา ถ้าขึ้นให้ท้องถิ่นต่างๆ บังเกิดคนมีความรู้ถึงขนาดที่จะเปิดเทศบาลทั่วทุกตำบลคงจะต้องใช้เวลาอีกนับร้อยปี รัฐบาลจึงได้กลับมากกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในแบบสุขาภิบาลอีก แต่การเปิดสุขาภิบาลควรทำได้เฉพาะในตำบลที่ตั้งที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอ ส่วนตำบลที่ห่างออกไป การปกครองแบบสุขาภิบาลไม่สะดวกกล่าวคือไม่สามารถจัดให้ข้าราชการส่วนภูมิภาคซึ่งประจำอยู่ที่ว่าการอำเภอและที่กิ่งอำเภอ ออกไปประชุมคณะกรรมการสุขาภิบาลได้ทุกเมื่อ รัฐจึงได้เพิ่มวิธีการต่อไปอีก 2 แบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น (พระวรภักดีพิบูลย์, 2500 : 64)

ปัจจุบันประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ
คือ

1.1 รูปแบบทั่วไป ได้แก่

| | | |
|---------------------------------------|-------|------------|
| 1.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) | จำนวน | 75 แห่ง |
| 1.1.2 เทศบาล | จำนวน | 1,143 แห่ง |
| 1.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน | 6,636 แห่ง |

1.2 รูปแบบพิเศษ ได้แก่

| | | |
|----------------------------|-------|--------|
| 1.2.1 กรุงเทพมหานคร (กทม.) | จำนวน | 1 แห่ง |
| 1.2.2 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 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาล ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครเทศบาล มีฐานะเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2.1 ประเภทของเทศบาล

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

2.1.1 เทศบาลตำบล มาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่า
ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล กฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะว่าการเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้างแต่ในทางปฏิบัติกระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบลเอาไว้ และนอกจากนี้เทศบาลตำบลจำนวนหนึ่งยังมีที่มาจากกรณีที่เมื่อพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ยกเลิกกฎหมายว่าด้วยสุขาภิบาล และกำหนดให้บรรดาสุขาภิบาลที่มีอยู่มีฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2.1.2 เทศบาลเมือง มาตรา 10 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้เทศบาลเมืองมีอยู่สองรูปแบบ คือ

1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด

2) ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10.000 คนขึ้นไป และมีรายได้

พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลเมืองต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย

2.1.2 เทศบาลนคร มาตรา 11 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดไว้ว่าเทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50.000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาลนครจะต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตของเทศบาลเอาไว้ด้วย

2.2 โครงสร้างของเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

2.2.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลของแต่ละประเภทนี้จะไม่เท่ากัน อยู่ในระหว่างจำนวน 12 คน ถึง 24 คน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1) สภาเทศบาลตำบลประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 12 คน |
| 2) สภาเทศบาลเมืองประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 18 คน |
| 3) สภาเทศบาลนครประกอบด้วยสมาชิก | จำนวน 24 คน |

2.2.2 นายกเทศมนตรี กฎหมายว่าด้วยเทศบาลกำหนดให้มียกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของเทศบาล

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2547 : 7

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมาตรา 48 อัญญา แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดจำนวนรองนายกเทศมนตรีไว้ดังนี้ คือ

- 1) เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2) เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 3) เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารกิจการของเทศบาลและผู้บังคับบัญชา พนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48

2.3 อำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบล

2.3.1 มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลป ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลและจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.3.2 นอกจากนี้ เทศบาลอาจทำกิจการอื่นๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในมาตรา 57 ทวิ และ 57 ตรี แห่งกฎหมายว่าด้วยเทศบาล คือ

1) การทำกิจการภายนอกเขต เทศบาลอาจออกไปทำกิจกรรมต่าง ๆ
ภายนอกเขตของตนได้ โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

1.1) การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่
ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน

1.2) ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาลสภาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัด หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง

1.3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2) การทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัท
จำกัด เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่น โดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดตาม
หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.1) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็น
สาธารณูปโภค

2.2) เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้น
จดทะเบียนไว้ ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล
ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกัน ให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

2.3) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

นอกจากการดำเนินกิจการดังกล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดกฎหมายว่าด้วย
เทศบาล มาตรา 58 และมาตรา 59 ยังได้บัญญัติให้จัดตั้งสหการขึ้นได้ สหการเป็นองค์การ
ที่เทศบาลตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง อันอยู่ใน
หน้าที่ของเทศบาลร่วมกัน สหการมีสภาพเป็นทบวงการเมือง จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะ ต้อง
กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้ สหการมีคณะกรรมการบริหาร
ซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป เทศบาลในประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสุขาภิบาลมาตั้งแต่
สมัยรัชกาลที่ 5 และได้จัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2476 เมื่อมีการประกาศใช้
พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับเปลี่ยนมาเป็นลำดับ ซึ่งในปีปัจจุบัน
ได้ใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 โดยได้มีการปรับปรุง
ด้าน โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลให้สอดคล้องกับสภาพการเมืองเศรษฐกิจ และสังคม
ในปัจจุบัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของคำว่าบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิณวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำได้ทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courts คือ กริยาอ่อน โขน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุปว่า การให้บริการด้วยความขี้มเข้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน ถ่อมตน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

2.1 สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก้อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญการส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

2.2 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.3 สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น
 กระจกใสหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

2.4 ขบวนการบริการ การนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน

การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสาย ในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจในการให้บริการใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตาม ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผัน ได้ตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงหนึ่งสิ่ง ที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้ อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่คาดหวังไว้

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประ สบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับ ความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุข ของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหาร ที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วย รถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจของ ผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการ แห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้าง สรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนด ให้ กับรางวัล

4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

วิธีวัดความพอใจของประชาชนที่มีการบริการของหน่วยภาครัฐ สามารถแบ่งออก เป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) หรือการวัดโดยวัดดูวิสัย และด้าน ความพึงพอใจในการรับบริการ (Client satisfaction) หรือการวัดโดยวัดดูวิสัย ซึ่งแต่ละด้าน ก็มีวิธีการวัดที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับเรื่องนี้จะขอหยิบยกความคิดเห็นการศึกษามาเป็นกรณี ได้สรุปวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการออกเป็น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ

| มิติ (Dimension) | อัตวิสัย (Subjective) | วัดถวิสัย (Objective) |
|---|--|---|
| มุ่งเน้นหน้าที่ของการบริการ เป้าหมายของการบริการ | - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ ต่อความต้องการของ ประชาชนและข้อเรียกร้อง ของประชาชน | - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ เช่น พิจารณาจากผลผลิตภาพ 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล เช่น พิจารณาจากการ ประเมินผล |
| ผลของนโยบายที่ปรากฏ | 2. พิจารณาความเสมอภาค ในการกระจายบริการ | - พิจารณาผลผลิต |
| ข้อดี | 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุมต่าง ๆ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตามสายตา ของประชาชนและเป็นการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยปกครองส่วน ท้องถิ่น | 1. แสดงให้เห็นในเชิงปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไป คิด และประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิคที่ได้ 4. ง่ายต่อการตีความและ มาตรฐานรับรองอยู่ |
| ข้อด้อย | 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วม ของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้เห็นถึง ปทัสถานทางประชาธิปไตย | |
| | 1. ไม่สามารถทำให้ผลผลิต ของการบริการ 2. เป็นการพิจารณาในแบบ ทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การ รับรู้และเกณฑ์ในการประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของประชาชน ที่มีบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด | 1. อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูล ข่าวสารและการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัด ความที่ใช้วัดตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของหน่วยงาน |

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ ค้อยคุณภาพ คือปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความค้อยประสิทธิผลและอ่อนคุณภาพ ของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของการบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุ ทฤษฎี 3. ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้นมาจาก สาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. **Innocence** คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือ ทำผิดไปเพราะ ความไม่รู้

2. **Ignorance** คือ ความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้งๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่เขาจะรู้ ให้ต้องทำ แต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. **Intention** คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาธรรมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อ ผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคนบางกลุ่ม ที่สั่งสมเอาความ เกือบคอเอาไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับ คำว่า Model hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ ผู้วิจัยได้แนวคิดในเรื่องการบริการที่ไร้คุณภาพว่าเกิดจาก ความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ คือ ขาดทักษะการละเลยต่อหน้าที่การให้ บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการจงใจกระทำเพื่อความสะใจ หรือเพื่อหวังผลอะไรบางอย่างที่ แอบแฝงอาจเป็นผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มก็ได้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการค้อยคุณภาพ

เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก

เทศบาลตำบลเวียงคุก เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตำบลเวียงคุกเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก อยู่ในเขตตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เดิมมีการจัดการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสุขาภิบาล ชื่อสุขาภิบาลตำบลเวียงคุก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ห่างจากจังหวัด ประมาณ 12 กิโลเมตร ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยมาตรา 285 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารแยกจากกัน ซึ่งโครงสร้างของสุขาภิบาลเดิมการบริหารอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ไม่แยกฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งขัดต่อบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญต่อมา มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศรวมทั้งสุขาภิบาลตำบลเวียงคุก เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เทศบาลตำบลเวียงคุก มีพื้นที่ 4.53 ตารางกิโลเมตร มีเขตการปกครองทั้งหมด 7 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 8 บ้านดง หมู่ที่ 10 บ้านป่าบก-สะพานขาว หมู่ที่ 11 บ้านตำบลเวียงคุก ใหญ่ หมู่ที่ 12 บ้านคำย่นคร หมู่ที่ 13 บ้านโพธิ์เงิน หมู่ที่ 14 บ้านอนามย์ ประชากรรวมทั้งสิ้น 5,721 คน เป็นชาย 2,851 คน เป็นหญิง 2,870 คน (เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก. 2548 : 35)

2. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลตำบลเวียงคุก ประกอบด้วยบริหารฝ่ายการเมืองอันมีนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรีอีก 2 คน และฝ่ายข้าราชการประจำมีพนักงานเทศบาลเป็นข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจุบันมีพนักงานเทศบาล จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ 13 คน ลูกจ้างชั่วคราว 16 คน และแบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 7 ส่วน คือ

2.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนของเทศบาล และมีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานทะเบียนราษฎร

2.2 กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ

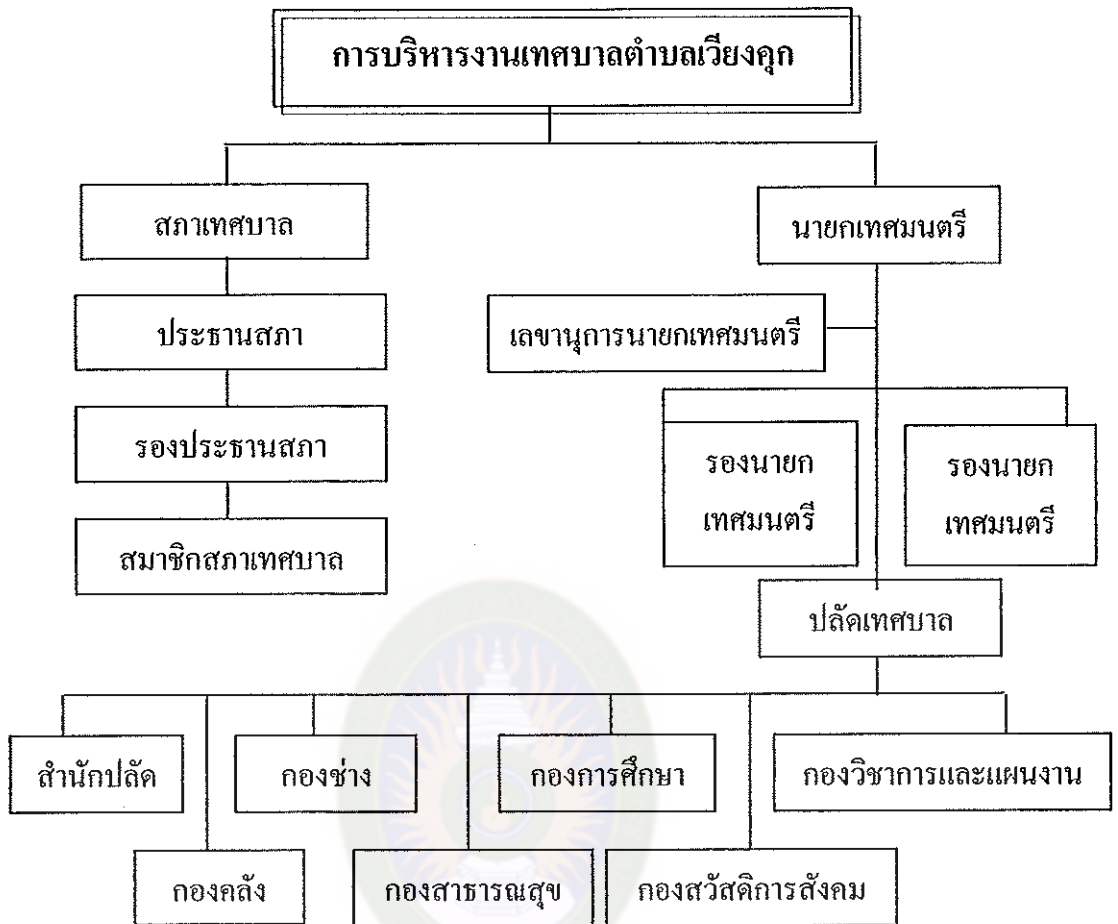
2.3 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วย
ของประชาชน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขภาพิบาล การรักษาความสะอาด
งานสัตว์แพทย์

2.4 กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้าน
การศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน งานนิเทศการศึกษา
งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และงานการศึกษานอกโรงเรียน

2.5 กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ งานโยธา งานบำรุงรักษาทางบก
ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจ และแบบแผนงานสถาปัตยกรรม งานผังเมืองและ
งานสาธารณสุขโลก งานควบคุมการก่อสร้างอาคารเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
งานเกี่ยวกับ ไฟฟ้า และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.6 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และ
การสังคมสงเคราะห์

2.7 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมวิเคราะห์และ
ให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต่อผู้ใช้ งานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร งานด้านนิติกร
งานจัดทำร่างงบประมาณรายจ่าย และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก

ที่มา : เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก. 2548 : 9

3. การบริหารงาน

เทศบาลตำบลเวียงคุก ภายใต้การบริหารของนายกเทศมนตรีชุดปัจจุบัน มีแนวทางการบริหารงานตามแผนงานทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก (2548 : 16)

3.1 โครงสร้างพื้นฐาน เป็นภารกิจหลักของเทศบาลที่จะต้องดูแล จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวก และปลอดภัยต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ

3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อสนับสนุนเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนทางเศรษฐกิจระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนท้องถิ่น

3.3 ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างทักษะของคนในชุมชนทั้งทางด้านจิตใจด้านการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยด้านสวัสดิการสังคม ด้านกีฬา

3.4 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอันพึงปรารถนารวมกัน ไม่ให้มีปัญหาภายในชุมชน

3.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนประชาชนทุกภาคมีส่วนร่วมในการพัฒนาและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ และให้บรรลุแนวทางในการดำเนินงาน

3.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อปฏิบัติงานหรือดำเนินการภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนในการจัดระเบียบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ขอบข่ายการบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะ

เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถกำหนดเป็นประเด็นได้ดังนี้

4.1 ถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงคุก ได้แก่ ถนนทุกสายในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก

4.2 ไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการด้านไฟฟ้าดำเนินการ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตามที่สาธารณะสมบัติของเทศบาลตำบลเวียงคุก อาทิ ลีแยก สามแยก เชื่อมระหว่างถนน ตรอก ซอย สวนสุขภาพ ตลาดสด และที่สาธารณะทั่วไปในเขตเทศบาล ซึ่งเทศบาลได้จัดให้มีการบำรุงรักษาและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าสาธารณะเพื่อประโยชน์ใช้สอยมากยิ่งขึ้น

4.3 สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก ได้แก่ พื้นที่รอบบริเวณอ่างเก็บน้ำตำบลเวียงคุก ซึ่งเทศบาลพยายามจัดทำและจัดสร้าง เพื่อความสวยงาม เป็นที่จัดงานประเพณีต่างๆ และเพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

4.4 บริการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล ได้แก่ การเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตามที่สาธารณะต่าง ๆ อาทิ ลีแยก สามแยก ระยะเวลาต่าง ๆ ของถนนบริเวณหน้าบ้านที่ร้องขอสถานที่ราชการ และสาธารณะอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก การบริการติดตั้งถังรองรับขยะผู้จัดเก็บขยะมูลฝอยไปจนถึงการทำลายขยะมูลฝอยการให้บริการด้านนี้เทศบาลมีที่ทิ้งขยะจำนวน 35 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

4.5 ตลาดสดในเขตเทศบาล ภายในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก มีตลาดสดให้บริการจำนวน 1 แห่ง ซึ่งตลาดสดที่ให้บริการจะตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก เป็นสถานที่ตั้งอยู่ใน

ที่เหมาะสม กว้างขวาง ซึ่งเทศบาล ได้จัดระเบียบการวางสินค้าจำหน่ายและให้บริการรักษาความสะอาดทุกวัน เช้าและเย็น

4.6 ทางระบายน้ำในเขตเทศบาล เป็นการให้บริการด้านสาธารณสุข เพื่อความสะอาด เป็นระเบียบของชุมชน เทศบาล ได้จัดให้มีระบบการระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบายหลักซึ่งวางอยู่ทั่วไป ตามถนนสายหลักใหญ่ ๆ เทศบาลได้พัฒนาจัดทำและจัดตั้งระบบระบายน้ำเสียชุดฝังท่อหลัก และการจัดสร้างทางระบายน้ำเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการ

4.7 สถานศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาและสนับสนุนการศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก 1 แห่ง คือ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 14

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงถนน การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และด้านสาธารณสุข โภค เช่น การรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกัน การระงับโรคติดต่อการไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งเทศบาลต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง ศึกษาตามประเด็นความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะอาดจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเมื่อจำแนกไปตามรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นคงจากชุมชนและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยมี 1 ด้าน คือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านต่าง ๆ เมื่อจำแนกไปตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมืองมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่อยู่อาศัยเขตชุมชนแออัด และประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ชุมชนหนาแน่น ส่วนความพึงพอใจต่อด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และสร้างความร่วมมือจากชุมชนที่มีอยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เรือนุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลจากการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษา ส่วนความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศหญิง และเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะ พบว่าผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

วิศาล วุฒิสักดิ์ศิลป์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสุุดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : กรณีสึกษา สำนักงานสุุดการท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ความพึงพอใจในการบริการนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีผลทางด้านลบมากกว่าด้านลบ ในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยคุณสมบัติทางด้านลบจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งผู้รับบริการต้องการให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังขาดการเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service minded)

ธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ได้เขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ

1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางตำแหน่ง ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี สภาพความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พัทธกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทางด้านเรียงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชน ด้านความสะดวกรวดเร็วและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ให้บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และกลุ่มเพศ

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

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 28 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ สถานีตำรวจ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มา

ติดต่องาน ห้องทำงานที่จัดให้ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการบนสถานีตำรวจควรขยายให้มีความกว้างมากขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจควรใช้วาจาสุภาพกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ และอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรลดหย่อนผ่อนปรนหรือลดความเคร่งครัดในการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร

รวารุติ กลิ่นบุษพา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการสุกลางกร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง กรมสุกลางกร 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 มาใช้กับพิธีการสุกลางกรคือใบขนสินค้า ร้อยละ 75.22

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการสุกลางกร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง กรมสุกลางกร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจปานกลางด้านระบบการให้บริการเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพเป็นผู้ประกอบการประเภทต่างกัน และเอกสารทางธุรกิจที่องค์กรนำระบบ EDI มาใช้กับพิธีการสุกลางกรต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการสุกลางกร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากร สำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง กรมสุกลางกรในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และค่าใช้จ่าย อื่น ๆ ในระบบ EDI ระยะเวลาการนำระบบ EDI มาใช้ในองค์กรตั้งแต่เริ่มจนถึงปัจจุบันต่างกัน จำนวนพนักงานในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบ EDI ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในพิธีการสุกลางกร ณ ส่วนพิธีการและประเมินอากรสำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง กรมสุกลางกรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

สติแพค (Stipak. 1979 : 46-52 ; อ้างถึงใน พัชฐกร ศาสนะสุพิน. 2547 : 35) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สำมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคลเกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมิน วัดอัตวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้รับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่มีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอัตวิสัย ก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการนั้นน้อย เพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะมติพบว่าประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทซ์เจอร์าลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในรัฐเทนเนสซีที่มีต่อการบริการ ที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจอศกัภัย อนามัย การศึกษาและถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจาก อัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมี ความรู้สึกว่าตนถูกกีดกัน ในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น ในเมืองนั้น ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้นถ้าขนาดของเมืองใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในแทนเนสซี มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการแต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

และระดับความต้องการของประชาชนที่เข้ามา มีอิทธิพลในระบบทางส่งมอบบริการระหว่าง ค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในผลกระทบปฏิกริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่า ที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือ จากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

พีทซ์เกอราลด์และดูรันท์ ยังได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการสาธารณะ ก็คือผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครอง ท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการ ที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละคนตั้งไว้รวมทั้งการ ตัดสินของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจาก การได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ ของการบริการของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความ พึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และ ทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย ได้นำเอากรอบแนวคิดของ มิลเลท มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

