

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ข้อมูล แนวคิดต่างๆ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อแสดงว่าหลักเนื้อหาวิชา สาระต่าง ๆ มีความสมเหตุสมผลตามหลักวิชาการดังจะได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. การปกครองส่วนท้องถิ่น
5. เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้

คอร์มิก (Cormick, 1974 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

มอร์ส (Morse, 1955 : 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall, 1979 : 50) ความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดนเลีย (Denlia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจภายในของบุคคลว่าชอบมากหรือน้อยเพียงไร

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

เดสเลอร์ (Dessler. 1986 : 23) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีคุณภาพที่ดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 26 ; อ้างใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ความพึงพอใจ ตรงคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยรวมทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 : 365 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง”

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีใน

ดังนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

1.2 ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ นักวิชาการได้อธิบายเรื่องนี้ไว้หลายคน ดังนี้

กันด์ลาซและเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ มักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ศุรศักดิ์ นาดวิล (2544 : 10) อธิบายว่ามีความพึงพอใจลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หาก

เป็นตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่จะถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะ มีมาตรการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือ ต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการ รับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของ ความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังใน สิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือ การพบปะระหว่างผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะ สูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้ระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมาก น้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงความไม่ พพอใจ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับ จากการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง และความพึงพอใจนี้เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้ประเมินสิ่ง ที่ได้รับดังความคาดหวัง ถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมี ความพึงพอใจแต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังก็จะมี ความพึงพอใจลดลง หรือไม่พอใจนั่นเอง

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (ศิริพร ต้นติพิทวินัย, 2538 : 5-8)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจาย สถานที่บริการ ให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ การพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่ดีที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารทางการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้ว ไม้ของกระดาด จดหมาย ของ ผลิตาสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การให้ระบบ โทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร ไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามคาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง

กับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

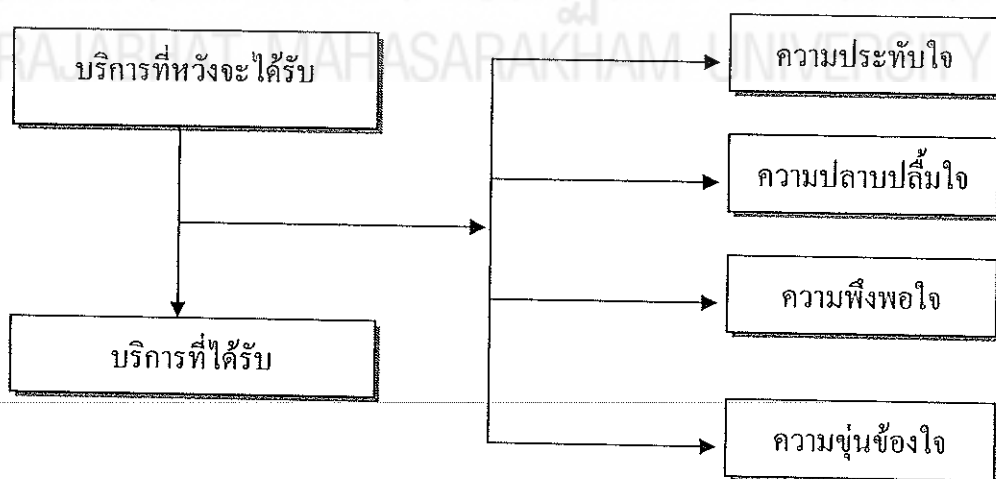
1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุคม. 2537 : 61-62)

1.4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.4.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล ซึ่งระดับความพึงพอใจสามารถแสดงให้เห็น

ผังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.5 การวัดความพึงพอใจ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1.5.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

1.5.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

1.5.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและกลิ่นของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวก และเข้าถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามได้ดี อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยพบและทำการตอบแบบสอบถามอยู่เป็นประจำ

1.6 มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1.6.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

1.6.2 การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) คือ การบริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

1.6.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอ ด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

1.6.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะสำเร็จตาม ความประสงค์

1.6.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางาน บริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงมีสถานที่ จอดรถ ความสะดวกของสถานที่บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนใน การให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการให้บริการแก่ ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการที่ กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไข ทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูลมีขั้นตอนการขอที่ สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ต และสอบถามเพิ่มเติมได้

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 586) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Satisfaction) ว่าเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐาน เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะ แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้

รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

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

รุ่ง แก้วแดง (2540 : 191-194) ให้ทรรศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินภาพขององค์กรในด้านอื่น ๆ จากมุมมองของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้มากมาย กล่าวได้ว่า องค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน 2526 : 206)



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์

รายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

2.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

2.1.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็น

ความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

2.1.4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวของตัวเอง ต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น อยากได้การยกย่องจากผู้อื่น การได้รับตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง เป็นขั้นต้องการสูงสุดของมนุษย์ คืออยากประสบความสำเร็จในชีวิตที่คาดหวังไว้ จากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้สูงส่งในทัศนะของตน

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom s Expectancy theory)

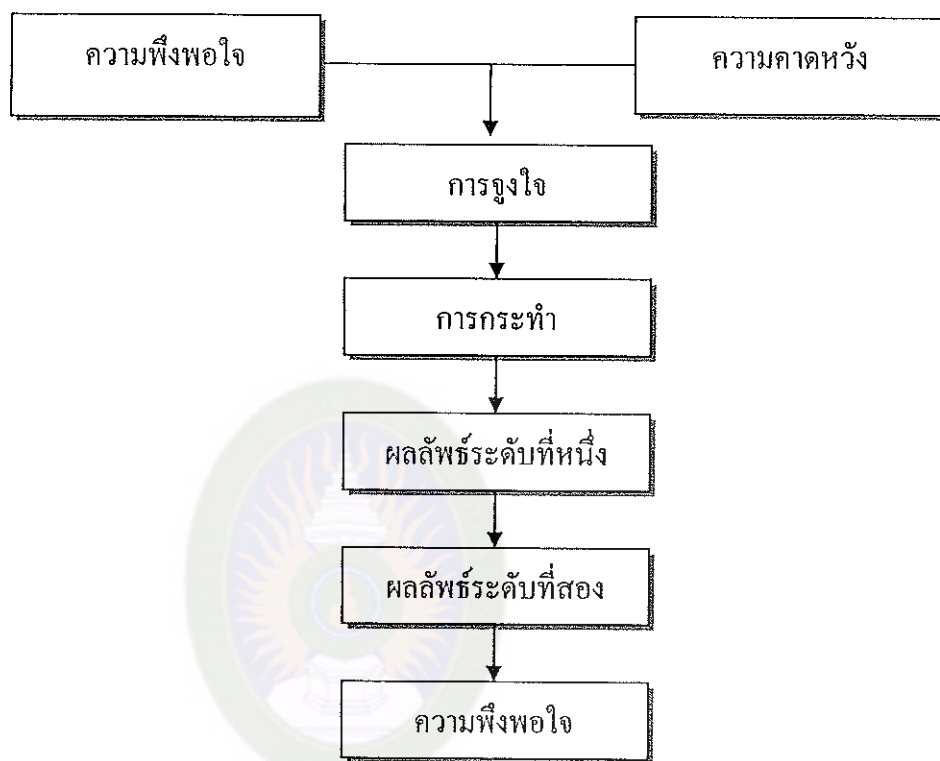
วรูม ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน (วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. 2544 : 53)

ความพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมา นั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากระดับที่หนึ่งแล้ว

เดวิส (Davis, 1981 : 103) กล่าวว่า การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลในการกระทำมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น โดยมีกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

2.3 ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 56-57) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ แห่ง การให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือ ปัจจัยแห่ง 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังความด้อยประสิทธิภาพ และอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจ เกี่ยวกับการให้บริการ โดยต้องการ จะแก้ไขปัญหาคูณภาพของการบริการที่ต้นเหตุ

ทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงาน ที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้าน จิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ของตัวผู้ให้บริการคน นั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills คือ ขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดพลาด ไปเพราะความไม่รู้

Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้บริการนั่นเอง ทั้งที่ รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้น ไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ด้วยความมั่งง่ายส่วนตัวทำให้ทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอย่างหนึ่งว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณี ที่ เชาวระบุนให้ต้องทำแต่ละเลย ไม่ทำก็เข้าข่ายเช่นนี้เหมือนกัน

Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกว่า Malicious act คือกระทำไปโดย ความรู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมความแค้นเคืองไว้มาก ๆ ใน องค์กรเมื่อสบโอกาสจึงกระทำการ ไม่สมควรบางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงาน บางอย่างก็ได้

จากการศึกษาทฤษฎี 3 ไอ แล้วผู้วิจัยได้แนวคิดจากการบริการที่ไร้ คุณภาพว่า เกิดจากความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความขาดทักษะ ขาดความเอาใจใส่ ความละเลยไม่ใส่ใจ รวมไปถึงความจงใจ ตั้งใจกระทำเพื่อผลประโยชน์แอบแฝงบางอย่าง จึงเกิดความผิดพลาดในการให้บริการส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพด้อยลง ซึ่งผู้บริหาร องค์กรต้องป้องกัน 3 พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ให้เกิดขึ้นให้ได้

2.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54)

2.4.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ไขปัญหา ได้ดีขึ้น

2.4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

2.4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการ และความคาดหวังของบุคคล จากทฤษฎีต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือสังคม ความต้องการแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลง อย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณสมบัติที่แตกต่างกันของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ถ้าได้รับการตอบสนองด้านการให้บริการตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้านตามแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งเมื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากประชาชนแล้วจะทำให้เทศบาลตำบลอาจสามารถ นำเอาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไปด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจ ซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการ

สามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการ โดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

3.1.1 การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

3.1.2 การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3.1.3 การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน กับที่มีการให้บริการ

3.1.4 ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

คณีย์ เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ การมุ่งสู่ ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดย เสนอสิ่งที่เหนือความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ และความสมหวัง ซึ่งการบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกทางใจของผู้รับบริการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ปัจจุบันต้องเน้นการให้บริการเป็นกรณี พิเศษเนื่องจากการให้บริการที่ดีจะส่งผลดีต่อองค์กรนั้นในอนาคตและผลดีนั้นจะกลับคืนสู่ ประชาชนนั่นเอง

3.2 ลักษณะของการบริการ

3.2.1 ลักษณะของการบริการสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อ ของคำว่า Service อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการไว้ดังนี้ (สงคราม ลีทองดี นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน. 2544 : 14)

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

3.2.2 ลักษณะของงานบริการ ไร้คังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

1) งานบริการเป็นงานที่การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดคนนั้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ เป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองความต้องการผู้มารับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตอบสนองในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ

3.3 องค์ประกอบของการบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

3.3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

3.3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

3.3.3 คุณภาพของการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในการบริการนั้น ๆ ได้

3.4 ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการที่ประทับใจนั่นเอง

3.4.1 ลักษณะคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา
ศึกษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์, 2536 : 216)

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ในงานที่ทำ
- 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทหรือองค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บุคลากรที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customers) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3.4.2 การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

1.1) ความสม่ำเสมอ

1.2) ความพึงพาได้

2) การตอบสนอง ประกอบด้วย

2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ ประกอบด้วย

3.1) ความสามารถในการให้บริการ

3.2) ความสามารถในการสื่อสาร

3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน

ไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

- 6) การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

- 9) ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ประกอบด้วย
 - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

3.4.3 หลักการให้บริการที่มีคุณภาพ 5 ประการ ดังนี้ (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2530 : 303-304)

- 1) หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการบริการที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นใจต่อความลำบากของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม ถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างมาก

4. การปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2538 : 424-425) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครอง ซึ่งกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระ แต่ก็มีได้เป็นอิสระโดยสิ้นเชิงจากอำนาจรัฐ และมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท้องถิ่น จำเป็นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดแผนและนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2520 : 13) ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานทางการปกครองที่เกิดจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนเองที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

วิญญู อังคณารักษ์ (2516 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ดำเนินไปอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับผลประโยชน์ของประชาชน โดยเหตุ

ที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประธาน คณะนิติศึกษากร (2537 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้เกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2537 : 10) ได้รวบรวมความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการชาวต่างประเทศไว้ดังนี้

William A. Robson ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

William V. Holloway กล่าวว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Denial Wit ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง “การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

จากคำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดในท้องถิ่นของตนเท่านั้นและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

4.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2.1 องค์ประกอบที่สำคัญๆ ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้ (สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539 :15-16)

- 1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
- 2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง
- 3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน
- 4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
- 5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง
- 6) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่น ได้ แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงต้องไม่ขัดต่อกฎหมายใดๆของรัฐ
- 7) หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

4.2.2 ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจะต้องประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 22)

- 1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
- 2) พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำหนดพื้นที่ระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และ ความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับ

ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือ รัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกจาก ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองใน การปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ใน สายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษี ตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ เพียงพอในการทำนุ บำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ใน การกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคงของรัฐบาลและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระ ในการดำเนินงานของท้องถิ่นนั้นมีได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะ อิสระในการดำเนินงานตามกรอบแห่งอำนาจตามกฎหมายเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่น จะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปได้ รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมอยู่

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ คือ เป็นองค์กร ที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มี งบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ของตนเองได้ภายใต้ กฎหมายของรัฐบาลกลาง

4.3 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ประธาน คณะนิติศึกษากร. (2537 : 16) กล่าวว่า เทศบาล (Municipality) เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น รูปหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองการปกครอง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการจัดการปกครองตามทฤษฎีของการกระจายอำนาจ และโดยผลของการกระจายอำนาจเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดำเนินการบริการต่างๆ แก่ประชาชนประการหนึ่ง อีกประการคือจะเป็นการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการเมืองการปกครอง จะเป็นผลให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าไปเป็นผู้บริหารกิจการท้องถิ่นและประชาชนมีความต้องการสิ่งใดในการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับชุมชนของตนแล้ว ประชาชนก็จะได้กำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายนั้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

โดยทั่วไปแล้ว เทศบาล เป็นระบบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง (Urban area) และเป็นที่ยอมรับในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ เฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญในการเสนอตัวสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเป็นคณะผู้บริหารและประชาชนในท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิใช้เสียงในการเลือกตั้งเลือกบุคคลในพรรคที่ประชาชนเห็นชอบและสนับสนุน นโยบายที่จะบริหารงานในท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าเมื่อเลือกแล้วประชาชนก็ชอบที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือคอยติดตามควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายนั้น ๆ จึงถือได้ว่าการปกครองระบบเทศบาลเป็นระบบการปกครองตนเองของคนในท้องถิ่นสนองความต้องการของในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองตามวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้อย่างดี

4.4 องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล

องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองในรูปแบบเทศบาล มีอยู่ 7 ประการ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 37-39)

4.4.1 ชุมชนที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาล ต้องเป็นชุมชนที่เจริญ มีการดำเนินธุรกิจ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และชุมชนนี้มีความหนาแน่นของประชากรมาก เมื่อเป็นเช่นนี้ชุมชนนี้จึงมีความต้องการในการบริการสาธารณะ ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การขนส่ง ท่าเทียบเรือ ที่พักผ่อน เป็นต้น

4.4.2 ชุมชนที่จัดตั้งเป็นเทศบาล ในเมื่อเข้าเกณฑ์ตามข้อ 1 คือเป็นชุมชนที่มีผู้คนหนาแน่น มีการดำเนินการธุรกิจ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมมากต้องการบริการสูง องค์การทางการปกครอง เช่น เทศบาลก็ย่อมมีที่มาของรายได้สูง เมื่อเป็นเช่นนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ เทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บจัดหารายได้ เช่น การเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้นมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชน

4.4.3 การปกครองในรูปแบบเทศบาลนั้น ในเมื่อเป็นการปกครองตนเองก็ต้องมีองค์ประกอบขององค์การที่มาจาก การเลือกตั้ง โดยทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล จะต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้ามาปกครองตนเอง โดยเป็นทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

4.4.4 การปกครองในรูปแบบเทศบาล เพื่อความถูกต้องเพื่อความสมบูรณ์ในสิทธิ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลจะมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพราะการมีสภาพเป็นนิติบุคคลจะมีผลในทางกฎหมายคือการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่

4.4.5 เทศบาล โดยปกติแล้วจะมีสิทธิ อำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด เพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง เทศบาลหรือหน่วยการปกครองตนเองนี้ก็ไม่ควรจะอยู่ในสายบังคับบัญชาขององค์การปกครองทางราชการ

4.4.6 เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล โดยหลักการเทศบาลจะต้องมีอำนาจในการออกกฎ ข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของเทศบาลที่วางไว้

4.4.7 การปกครองตนเองนั้น โดยทั่วไปแล้วเป็นการปกครองโดยประชาชนในท้องถิ่นประชาชนต้องมีฐานะของความเป็นเจ้าของ มีส่วนในความรับผิดชอบร่วมกันต่อความเจริญหรือความเสื่อมของท้องถิ่น เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองตนเองในระบบเทศบาลจึงต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากประชาชน

จากลักษณะอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของเทศบาลทั้ง 7 ประการตามที่ได้กล่าวมานี้เทศบาลจะมีบทบาทอันสำคัญในทางการเมืองการปกครอง เป็นสถาบันในท้องถิ่นจะได้ปกครองตนเองเป็นสถาบันสำคัญอันเป็นรากฐานการพัฒนาการเมือง (Political Development) ทำให้เกิดการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในทางการเมืองประชาชน และเป็นสถาบันอันสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ

4.5 องค์การเทศบาล

4.5.1 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 องค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ดังนี้

1) สภาเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวนดังต่อไปนี้

1.1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบสองคน

1.2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนสิบแปดคน

1.3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนยี่สิบสี่คน

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปี ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ตำแหน่งว่างลง เว้นแต่วาระของสมาชิกสภาเทศบาลจะเหลืออยู่ไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่งและรองประธานสภาคนหนึ่ง ประธานสภาทำหน้าที่ดำเนินกิจการสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมการประชุมบัญชารักษาสงบเรียบร้อยและเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2) นายกเทศมนตรี

ในเทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

ในกรณีนายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระและเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1.1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน
- 1.2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน
- 1.3) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยกรณีเทศบาลตำบลแต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน เทศบาลเมืองแต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และเทศบาลนครแต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 2.1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย
- 2.2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติ เกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- 2.3) แต่งตั้งถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
- 2.4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 2.5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 2.6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

นอกจากนี้องค์การสภาเทศบาลยังมีพนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่อื่นเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด และจัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆ ตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

4.5.2 หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 50)

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง

การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการฝึกอบรม

7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
 งามของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

4.5.3 นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล
 ดังต่อไปนี้ (มาตรา 51)

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

4.5.4 การปกครองตนเองของท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้
 มีการบริหารงานคลังของตนเอง ซึ่งมีทั้งรายได้และรายจ่ายของเทศบาลดังนี้

- 1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- 4) รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- 5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่กฎหมายกำหนดไว้
- 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่างๆ
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 42 ให้เทศบาลมีพนักงานเทศบาลและ
 จัดแบ่งการบริหารออกเป็นส่วนต่างๆตามปริมาณและคุณภาพของงาน โดยมีปลัดเทศบาลเป็น
 ผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล

4.5.5 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ระเบียบนี้กำหนดให้การบริหารงานของเทศบาล แบ่งส่วนราชการดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล
- 2) กองการประปาหรือฝ่ายการประปา
- 3) กองการแพทย์หรือฝ่ายการแพทย์
- 4) กองการศึกษา
- 5) สำนักงานคลัง กองคลัง
- 6) กองช่างโยธา
- 7) กองวิชาการและแผนงาน
- 8) กองสวัสดิการสังคม
- 9) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบมากมายหลายประการ โดยให้ประชาชนเลือกผู้แทนของตนเองเข้ามาบริหารงานของเทศบาล คือ สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และเลือกนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนเข้ามาเป็นผู้บริหารเทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นฝ่ายบริหาร มาบริหารตามนโยบายที่วางไว้โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งเท่ากัน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร คือ 4 ปี และมี ปลัดเทศบาล ซึ่งเป็นพนักงานประจำเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไป รับนโยบายจากนายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นการเมือง ไปปฏิบัติ และดำเนินกิจการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายของทางราชการ

สรุป เทศบาลเป็นระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นไปตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน เป็นระบบการปกครองที่จะมีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง เป็นระบบการปกครองที่เหมาะสมกับสภาพชุมชน โดยชุมชนเพื่อชุมชน โดยนัยนี้ เทศบาลจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่จะมีส่วนต่อการสร้างเสริมความมั่นคงแห่งชาติ และสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองอันสำคัญในการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่เข้มแข็งยั่งยืนต่อไป

5. เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อมูลที่สำคัญของเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีดังนี้ (เทศบาลตำบลอาจสามารถ. 2549 :1-20)

5.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

5.1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลอาจสามารถ เดิมเป็นสุขาภิบาลอาจสามารถจัดตั้งเมื่อ 18 กรกฎาคม พ.ศ.2499 และได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 มีพื้นที่ครอบคลุม 5 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านสัน หมู่ที่ 7 บ้านซุชาติ หมู่ที่ 12 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 13 บ้านอาจสามารถ และหมู่ที่ 15 บ้านซุชาติ มีพื้นที่ประมาณ 3.71 ตารางกิโลเมตร (2,318.75 ไร่) ระยะห่างจากตัวเมืองร้อยเอ็ดประมาณ 32 กิโลเมตร

5.1.2 ประชากรและครัวเรือน

ข้อมูล ณ ตุลาคม พ.ศ. 2550

ตารางที่ 1 ประชากรและครัวเรือน

หมู่ที่	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	571	556	1,127	383
7	272	280	552	215
12	324	312	636	211
13	496	514	1,010	244
15	353	401	754	245
รวมทั้งสิ้น	2,016	2,063	4,079	1,298

5.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

5.2.1 การคมนาคม เทศบาลตำบลอาจสามารถมีเส้นทางจากตัวจังหวัดร้อยเอ็ดมายังอำเภออาจสามารถ โดยรถโดยสารประจำทาง 1 สาย การเดินทางสู่กรุงเทพมหานคร

1 สาย คิวบอร์ดโดยสารปรับอากาศ วันละ 2 คัน ในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถมีเส้นทางหลักที่ใช้สัญจร ได้แก่

ทางหลวงสายร้อยเอ็ด – อาจสามารถ

ทางหลวงชนบทสายอาจสามารถ – โพนเมือง

ทางหลวงชนบทสายอาจสามารถ -หนองขาม

ทางหลวงชนบทสายอาจสามารถ – ซี่โหล่น

5.2.2 การประปา ในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 292 ครัวเรือน ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ประมาณ 485 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และปริมาณการใช้เฉลี่ยประมาณ 195 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน โดยเทศบาลเป็นผู้ดำเนินการผลิตโดยอาศัยแหล่งน้ำจากแม่น้ำชีเป็นแหล่งน้ำดิบ

5.2.3 การไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ มีหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออาจสามารถมีผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 1,265 ครัวเรือน มีไฟส่องสว่าง จำนวน 315 ดวง

5.2.4 การสื่อสาร

โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่ จำนวน 253 เลขหมาย

บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 12 เลขหมาย

ชุมสายโทรศัพท์ จำนวน 1 แห่ง

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

5.3 ด้านเศรษฐกิจ

5.3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ รายได้ประชากร ในเขตเทศบาลตำบลอาจสามารถ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ คือ ข้าว อาชีพด้านการพาณิชย์และราชการส่วนน้อย รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี ประมาณ 25,000 บาท

5.3.2 การพาณิชย์กรรมและการบริการ

สถานประกอบการน้ำมัน 2 แห่ง

ตลาดสด 1 แห่ง

ร้านค้า 188 แห่ง

โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

ธนาคาร 2 แห่ง

สหกรณ์ 1 แห่ง

5.4 ด้านสังคม

5.4.1 ชุมชน จำนวน 5 แห่ง จำนวน 1,298 ครัวเรือน ประชากร 4,079 คน

5.4.2 ศาสนา เทศบาลตำบลอาจสามารถ มีศาสนสถาน คือ วัด จำนวน 3 แห่ง มีผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.80 ของจำนวนประชากร นับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 0.20 ของประชากร

5.4.3 วัฒนธรรม เทศบาลตำบลอาจสามารถ มีขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมการเล่นพื้นเมืองที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาแต่โบราณจนถึงปัจจุบัน คือ ประเพณี บุญเดือนสาม ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีลอยกระทง

5.5 ด้านการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 2 แห่ง คือ โรงเรียนอาจสามารถวิทยา เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาที่ 1-6 จำนวนนักเรียน 1,301 คน โรงเรียนเมืองอาจสามารถ เปิดสอนระดับประถมศึกษาที่ 1-6 จำนวนนักเรียน 620 คน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 1 แห่ง คือ โรงเรียนเช็จรัฐวิทย์ ศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง คือ ศูนย์วัดอุบลบรรพตพิสัย

5.6 ด้านการนันทนาการ

เทศบาลตำบลอาจสามารถมีสถานที่พักผ่อน และสนามกีฬา ลานเอนกประสงค์ ดังนี้

สนามกีฬาเอนกประสงค์	6	แห่ง
สนามฟุตบอล	3	แห่ง
สนามบาสเกตบอล	2	แห่ง
สนามตะกร้อ	3	แห่ง
ห้องสมุดประชาชน	1	แห่ง
สวนสาธารณะ	1	แห่ง

5.7 ด้านการสาธารณสุข

โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 30 เตียง	1	แห่ง
ศูนย์บริการสาธารณสุข	1	แห่ง
คลินิกเอกชน	3	แห่ง

5.8 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รถยนต์ดับเพลิง	1	คัน	ความจุน้ำ	2,000	ลูกบาศก์ลิตร
รถบรรทุกน้ำ	1	คัน	ความจุน้ำ	5,000	ลูกบาศก์ลิตร

เรื่องทอ้งแบน 1 ถ้ำ

อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.) 35 นาย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิดพงษ์ เปลี้นขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลา ราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

วรารถ บุดรพรหม (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่น

และประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

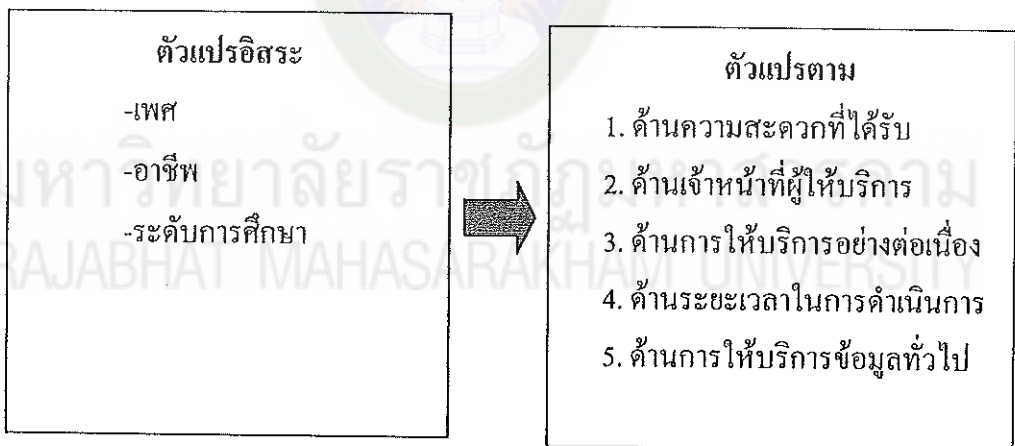
ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้

บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่ต่างกัน

ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ กองสาธารณะและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน โดยได้นำกรอบของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ แผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย