บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานของรัฐ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, น. 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไปพร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, น. 25) ระบุว่าคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรการรวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตาม

ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรการแบบใดก็ตามจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 1) บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากการคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการดังนี้ 1.1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) คือส่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากกิจการเช่นบริการพื้นฐานของโรงแรมได้แก่การทำความสะอาดความสุขสบายในการเข้าพักตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรจะมีให้แก่ผู้พักเป็นต้น 1.2) ลักษณะของการบริการเสริม (Secondary Service Features) คือบริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไปได้แก่โรงแรมมีสวนหย่อมมีสระว่ายน้ำมีห้องอาหารบริการให้เช่าวิดีโอเป็นต้น 2) การส่งมอบกิจการ (Delivery) การบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีตคำพูดการโฆษณาธุรกิจลูกค้าธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการเขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับกับการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าไม่สนใจถ้าบริการที่รับสูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะให้บริการนั้น 3) ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยภาพลักษณ์ตราสินค้าโดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ 4) ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มที่แตกต่างจากการบริการของผู้แข่งขันทั่วไปเช่นร้านตัดผมสามารถซอยผมแบบแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้สายการบินมีที่นั่งแบบปรับนอนได้มีสินค้าลดราคามีการบริการโทรศัพท์มีเปียโนมีห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบินเป็นต้นนอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น ๆ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, น. 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ 1) ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคเช่นการนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อการตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ 2) การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

จินตนันท์ เดชะคุปต์ (2549, น. 7) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้นในขณะนี้ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549, น. 12) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการโดยที่ผู้รับบริการประสงค์ที่จะได้รับจากผู้ให้บริการก็คือคุณภาพที่ผู้บริการได้รับแต่บริการทางสุขภาพส่วนใหญ่นั้นถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการเนื่องจากผู้มารับบริการอาจยังไม่รับรู้ถึงปัญหาส่วนรวมทั้งความต้องการด้านคุณภาพที่แท้จริงของตนเองทำให้อาจเข้าใจว่าการประเมินคุณภาพบริการของบริการทางสุขภาพผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดและตัดสินคุณภาพของการบริการแต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการคือผู้รับบริการฉะนั้นผู้ที่ตัดสินคุณภาพบริการทางสุขภาพควรจะเป็นผู้รับบริการเองว่าสามารถสนองตอบความต้องการได้มากน้อยเพียงใดส่วนบทบาทผู้ให้บริการจะเป็นผู้วางมาตรฐานและประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549, น. 8) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่าจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอดั้งนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภคกล่าวคือความพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550, น. 10) ได้ให้ความหมายคุณภาพหมายถึงระดับความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพและความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ณรงค์ ไวปัญญา (2551, น. 13) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมีดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาด 2) ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียม 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าบริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักคอยสำหรับ 7) หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจขิงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุทธิการต์ ชูทอง (2551, น. 14) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยและการรักษาโรคตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัยในการตรวจรักษาการสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าการบริการคือ การทำกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลเหล่านั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ ในเวลาเดียวกันพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985, p. 44) พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการคือ 1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทองค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอนั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการและรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า 2) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใดทันใจแก่ผู้มารับบริการ 3) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึงทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4) การเข้าถึง (Access) หมายถึงความสะดวกหรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อ

หรือเข้าถึงการบริการเช่นการติดต่อที่คล่องตัวขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัดช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไปสถานที่ที่ให้บริการและช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า 5) อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพการให้เกียรติความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการเช่นการให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่ายเช่นการอธิบายวิธีการใช้บริการการอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ 7) ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่ามีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับเช่นชื่อเสียงของบริษัทบุคลิกและลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ 8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึงการบริการที่ปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความสงสัยเช่นความปลอดภัยด้านร่างกายความปลอดภัยด้านการเงินหรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ 9) การเข้าใจการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้าการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละรายรวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้ 10) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึงสิ่งต่างๆที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้เช่นสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ใช้บริการฯลฯหลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่างๆมากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้

จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามานเหลือเพียง 5 ประการคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้เช่นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้การประเมินจึงต้องประเมินจากภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการโดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ 1.1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุเช่นโต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ 1.2) เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเช่นการแต่งกายของพนักงานโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 1.2.1) บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 1.2.2) ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย 1.2.3) พนักงานของบริษัทมีความสุภาพเรียบร้อย 1.2.4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้องและ

สม่ำเสมอโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 2.1) บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ 2.2) เมื่อลูกค้ามีปัญหาบริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น 2.3) บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก 2.4) บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ 2.5) บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้าโดยประเด็นที่ใช้ประเมินได้แก่ 3.1) พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด 3.2) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที 3.3) พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า 3.4) พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถความซื่อสัตย์และมีสัมมาคาราวะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือความสามารถของพนักงานซึ่งหมายถึงความรู้และทักษะในงานบริการของพนักงานเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้ามารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการโดยพนักงานต้องสุภาพมีความเป็นมิตรให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้าความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและความกังวลเมื่อมาใช้บริการซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าได้แก่ 4.1) พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ 4.2) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 4.3) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ 4.4) พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันโดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินได้แก่ 5.1) บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 5.2) บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า 5.3) พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 5.4) บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ 5.5) พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมายเพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึงการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐให้แก่ประชาชนทั่วไปหน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ประชาชนต้องการบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินการชีวิต

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึงการที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 1) มีลักษณะเป็นกิจกรรมการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว การเป็นกิจกรรมของประชาชนเช่นครูหมอโดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรมการบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งแต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีกสำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ 2) มีลักษณะที่ไม่จีรังการบริการเมื่อเกิดขึ้นก็จะสูญหายไปในทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้างยาวบ้างแต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปในทันทีทันใด 3) มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริหารเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืนดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้รับบริการ 4) มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจนเป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าการให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้นเช่นเป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุห์บัญชีจะถูกทำให้สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ 4.1) การทำงานโดยไม่มีแผน 4.2) การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ 4.3) ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด 4.4) ขาดการติดตามงาน 4.5) ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว 4.6) จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว 4.7) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง 4.8) ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกันมุ่งเน้นเพื่อให้บริการนั้น เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2 การให้บริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกันเช่นรับคำร้องเสียค่าธรรมเนียมออกใบอนุญาตไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

1.3 เป็นการบริการแบบครบวงจร (Package Service) การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป้าหมายต้องรวดเร็วในการบริการเน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อม

1.4 การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) เป็นการจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะเดินไปตามลาดับไม่ควรย้อนไปย้อนมา

2. การปฏิบัติ

2.1 ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมากควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนักและไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรจะลดไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักสารบรรณต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการรอการดำเนินการดำเนินการเสร็จแล้วเพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียวโดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อนบางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยิ่งนานวันเอกสารอาจจะสูญหายได้ถ้าการจัดเก็บไม่ดีบางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิม ๆ เป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลา

2.3 ลดระยะทางในการติดต่อกรณีที่อยู่ไกลสำนักงานประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อหน่วยงานควรจะออกไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายเช่นจัดอำเภอเคลื่อนที่

3. ผู้ปฏิบัติ

3.1 คุณวุฒิต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้นและในขณะเดียวกันจำต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย
ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

3.2 คุณภาพถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพการบริการก็ไร้ผลคนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพในการทำงานมีดุลยภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

3.3 คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคมเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นคุณธรรมเป็นเสมือนตัวปลอดภัยมีอยู่ที่ใดที่นั้นก็จะไม่มีพิษภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมโดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้นได้แก่ความรักความเห็น

ใจประชาชนมีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตนไม่มีอคติเลือกที่รักมักที่ชังมีความอ่อนน้อมถ่อมตน

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธ์ (2540, น. 75 - 78) กล่าวว่าการให้บริการที่ดีคือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาคและได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วนรวดเร็วและเสมอภาคหลักในการให้บริการมี 2 ลักษณะคือ 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือการให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ 2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอจนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาประหยัดคนโดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจนถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ

สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีที่จะทำให้ประทับใจประชาชนนอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วยซึ่งคุณลักษณะบริการที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้ 1) สะดวกรวดเร็วถูกต้องงานมีประสิทธิภาพ 2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา 3) ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนมีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ 4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี 5) ทำงานตรงตามเวลา 6) สถานที่สะดวกสบายมีอุปกรณ์พร้อมสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว 7) บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ 8) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญเจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง 9) ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด 10) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด 11) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, น. 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่าจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคนักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้อง

กันเพียงใดการให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภคกล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541, น. 27) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพในการทำงานตามแนวทฤษฎี Deming กล่าวว่าการปรับปรุงคุณภาพหมายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซมแก้ไขลดการสูญเปล่าของแรงงานวัสดุและเครื่องจักรทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลดทุนน้อยลง

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2542, น. 4) ได้อธิบายว่างานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน

สมิต สัชฌุกร (2545, น. 11) กล่าวว่าทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกพ้นไปจากงานบริการได้เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในกรณีและการบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจกรรมต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเป็นปฏิบัติงานที่กระทำติดต่อช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ปานจิต บูรณสมภพ (2548, น. 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองมีวิจารณญาณ 5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า 6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานจะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 35) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆของลูกค้าในอดีตการบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าโดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวังถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิชยากร กาศสกุล (2545, น. 7) กล่าวว่าคุณภาพคือภาวะที่คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการเราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงผู้ที่พึ่งพิงการทำงานของเราการที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำนิสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มการทำในสิ่งที่ควรทำคือการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกคือการปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพเราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่จะต้องมีคุณภาพที่ประทับใจคุณภาพที่จะต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจคุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้าหากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึกแต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจการพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรกและจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554, น. 6) มีหลักการดังนี้ 1) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว 3) ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ 4) มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด 5) มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาการทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน 6) ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม

และสั่งการเป็นโค้ช 7) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่ายเมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ปัญญา ฮวดเฮง (2551, น. 8) การบริการ (Service) หมายถึงสินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขายการบริการจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้าทำให้การประเมินคุณค่าของการให้บริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตนความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากนอกจากนั้นจะพบว่าการบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำเหมือนกันได้ทุกครั้งเนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

สุจิตรา ชานิวิกย์กรณ์ (2540 อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ ดุลยากุล, 2552, น. 9) ได้ให้ความหมายว่าบริการหมายถึงการกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายความปลอดภัยคุณสมบัติที่สำคัญของการบริการได้แก่ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการหลายๆอย่างบริการไม่มีบริการคงคลังไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนไม่สามารถขนส่งบริการได้บริการมิได้เหมือนกันทุกอย่างทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้ยากยิ่ง

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2552, น. 6 - 7) บริการคือพฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้นกระบวนการ/ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากการให้ผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้นบริการคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบหรือเอื้ออานวยทางจิตวิทยาสิ่งที่จับต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย / จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ดนัย เทียนพุฒ (2553, น. 10) ได้สรุปความหมายชองการบริการไว้ดังนี้คือ 1) การสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับผู้ซื้อทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม 2) การปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้และการรับ 3) การแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย 4) การใช้ความมีอัธยาศัยควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องแก่ผู้รับบริการ 5) การแลกเปลี่ยนในส่วนที่

ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย 6) การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ 7) การเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนาให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

Kotlor, 1944 (อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550, น. 16) กล่าวว่าการบริการหมายถึงกิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนาเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Millet, 1954, p. 397 (อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547, น. 8) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึงในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Lehtinen, 1982 (อ้างถึงในอเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548 , น. 18) ให้คำนิยามว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Wong, 1991 (อ้างถึงใน อาทิตย์ สุขสะอาด, 2544 , น. 21) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองบริการว่ามี่ 4 ปัจจัยสำคัญคือ 1) ตัวบริการ 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ 3) ช่องทางให้บริการ 4) ผู้รับบริการ

ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวมาจึงให้ความหมายของกระบวนการบริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและถูกต้องตามเวลาที่กำหนด

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพของการให้บริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอคือจะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กรซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้นยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

2.1.2 หลักการให้บริการ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ (2546, น. 18) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาคกล่าวคือการบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่กลุ่มผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2543, น. 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่าการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่

ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Weber, 1960 (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2548, น. 22-23) ได้ให้หลักการไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคมเช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weberได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”

สรุปได้ว่าหลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่เช่นความเสมอภาคในการให้บริการความสม่ำเสมอในการบริการการให้บริการที่ตรงต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องและต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2542 , น. 174) 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอหมายถึงคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด 2) ลูกค้าถูกเสมอไม่

ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2543 , น. 175) 1) ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี 2) ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ 3) ทำถูกต้องดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่าการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้งการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ 4) ทำอย่างเท่าเทียมกันคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก 5) ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความ ปีติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

รัชนี พิทักษ์ญาติ (2546, น. 22) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมีดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยสะอาด 2) ต้องรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่ากัน 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า 7) หมั่นออกเยี่ยมเยือนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

2.1.4 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546, น. 251) กล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย 1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ 1.1) ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม 1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสมเช่นบริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย 1.3) ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป 1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ 2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ด้วยเหตุนี้เององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการจึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่สำหรับการให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากข้อมูลที่กล่าวมาเบื้องต้นมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายคุณการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุป ในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

สรุปแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	พาราซูรามาน	ปานจิต บูรณสมภพ	มิลเลท
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	✓	-	✓
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	✓	✓	✓
การตอบสนองต่อลูกค้า	✓	✓	✓
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	✓	✓	✓
ความเห็นอกเห็นใจ	✓	-	-
การเข้าถึงลูกค้า	-	✓	-
การติดต่อสั่งการ	-	✓	-
ความสามารถ	-	✓	-
ความมีน้ำใจ	-	✓	-
ความปลอดภัย	-	✓	-
การบริการให้เป็นที่รู้จัก	-	✓	-

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เข้ากับบริบทการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1)ด้านความพร้อมในการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปจากแนวคิดของปานจิต บูรณสมภพ เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในด้านความพร้อมในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ 3)ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542, น. 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนะการวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

วรัญญา สิทธิโชค (2544, น. 21) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ดุจหทัย ครุฑเดชะ (2550, น. 11) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิดความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551, น. 14) ได้กล่าวว่า เป็นการแสดงออกด้านเจตคติ ความเชื่อ ตัดสินใจ ความนึกคิดความรู้สึก และวิจารณญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

กำธร รัตนธรรม (2552, น. 10) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อเจนคติและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

วิฑูรย์ ฐานเมธี (2554, น. 12) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัยพื้นความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยหนึ่งในการแสดงความคิดเห็น

2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จาเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

Oskamp (1977) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้ 1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงกันมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น 2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆโดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์

ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องมาจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ 3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจาการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา 4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเห็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้ 5) สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ

สมิต สัชฌุกร (2543, น. 95-98) ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ซึ่งจะต้องปรับปรุงทั้งระบบและโครงสร้างต่างๆหลายประการนอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้วสิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันก็คือการบริการประชาชนในระบบราชการเพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้นการที่ผู้รอรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรมหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจังตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุขเพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่นจะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและได้รับความสบายใจแย้มยิ้มเมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการนี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชนหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

2.3.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศเช่นมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมายประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภทคือความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2.3.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่องถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่นองค์กรอิสระรัฐวิสาหกิจของรัฐทำองค์การที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทนถ้าเป็นกรณีเอกชนเป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทนซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับคือระดับฝ่ายปกครองระดับพนักงานฝ่ายปกครองและในระดับคู่สัญญาลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเช่นกิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคไฟฟ้าประปาโทรศัพท์ต้องทำ24 ชั่วโมงกิจการทางด้านการศึกษา การรักษาความสะอาดฯลฯ อาจหยุดได้บ้างเช่นเสาร์-อาทิตย์

2.3.3 หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญาย่อมมีเอกสิทธิพิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชนซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญาหรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตามเอกสิทธิของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณีคือ

2.3.3.1 กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

2.3.3.2 กรณีที่มีการผิดสัญญา

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นโดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนเหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจและสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะการบริการ

ประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544) กล่าวถึงการจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) เป็นการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของก.พ. และสำนักงานก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2535 และในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ราชการมีการบริหารและจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 การดำเนินการพัฒนา P.S.O. เป้าหมายภาคราชการเน้นหลายด้านซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ปั้นปลาย (Ultimate Outcomes) โดยเฉพาะ 1) ความเสมอภาค 2) ความเป็นธรรม 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) สิทธิและเสรีภาพ 5) ความทั่วถึงในการให้บริการ 6) ความพึงพอใจของประชาชน 7) ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ 8) ประหยัด 9) ถูกต้อง 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะความผาสุกคุณภาพชีวิตประชาชนโดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปียะนุช เงินคล้าย (2545, น. 361-362) ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542 - 2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐและนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐมีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้านเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นประโยชน์โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการมีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523, น. 4 ; อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2548, น. 29) ได้ให้นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือ

บางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิญญู อังคณารักษ์ (2519, น. 4 อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, สุพจน์ บุญวิเศษ, 2547, น. 12) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชนโดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประทาน คงฤทธิ (2528, น. 8 ; อ้างถึงใน พิเชษฐ คามจังหาร, 2553, น. 42) นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐโดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่กล่าวมาข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของแต่ละท้องถิ่นนั้น ๆ

2.4.1 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

2.4.1.1 เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง

2.4.1.2 มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

2.4.1.3 มีอิสระในการปกครองตนเอง

2.4.1.4 มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.4.1.5 มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ

2.4.1.6 มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง

2.4.1.7 มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

2.4.1.8 มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

2.4.19 มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

2.4.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

2.4.2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2.4.2.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.4.2.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการปกครองระบบประชาธิปไตยนอกจากความสำคัญแล้วการปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็นเพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึงจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเองความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548, น. 335) กล่าวไว้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่าผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่นดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญคือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วยงบประมาณบางส่วนและด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โศภิษฐิกุล (2550, น. 21) กล่าวไว้ว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการกล่าวคือ 1) การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลส่วนกลางเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจัดกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี 2) การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาลกลา 3) การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครองการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย 4) การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึกและ

สร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติดังจะเห็นได้จากการที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ 5) การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบท เพื่อการพึ่งพาตนเองแทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

2.4.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณกำลังเงินกำลังคนกำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการเช่นงานทะเบียนที่ดินการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้ 1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนได้แก่การก่อสร้างถนนสะพานสวนหย่อมสวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอยเป็นต้น 2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยรักษาความปลอดภัยเช่นงานดับเพลิง 2.1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่นการจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น 2.2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่นหากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็นจัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.4.5 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

2.4.5.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2.4.5.2 มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย

2.4.5.3 มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย

2.4.5.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา

2.4.5.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

2.4.6 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2540 ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่ การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัดมี 3 ประเภทได้แก่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไปจะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไปส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่เช่นเมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยวซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครองปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

2.4.7 เทศบาล

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจาเป็นจะต้องเป็นท้องที่ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใดท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่าเทศบาลโดยองค์กรของเทศบาลต้องมีสภาเทศบาลและมีคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีแล้วแต่กรณีซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับคือ 1) เทศบาลนครคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล 2) เทศบาลเมืองคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คน ขึ้นไปทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล 3) เทศบาลตำบลคือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลหรือเป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลและแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียวหรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่นเทศบาลตำบลแม่สายครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำ และตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องที่เทศบาลนี้มีฐานะเป็นท้องที่ตำบลซึ่งต่อมาก็ยกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลัง

โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วยดังนั้นในทางปฏิบัติท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากรและรายได้แล้วแต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่เนื่องด้วยยังไม่มีการยกฐานะสำหรับเขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และเขตเทศบาลนครจะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็นชุมชนซึ่งมีฐานะเท่ากับหมู่บ้านในระบบการปกครองส่วนภูมิภาคโดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านและกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคและพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่ง เช่นนครเชียงใหม่นครหาดใหญ่เมืองพัทยาและนครนนทบุรีมีเขตการปกครองในระดับแขวงซึ่งเป็นการรวมชุมชนหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกันโดยแขวงนี้ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบล แต่อย่างใดท้องที่ตำบลโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบทหรือกึ่งเมืองที่มีการกระจายตัวของประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่น ๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาลโดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบลตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้วก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบลกล่าว คือหากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบลซึ่งเขตตัวเมืองนั้นได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้วพื้นที่ส่วนที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบลซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโดยต้องมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียวในทางทฤษฎีอาจจะดูแลสองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ทั้งนี้กฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลได้ระบุจำนวนประชากรในการจัดตั้งท้องที่บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินกิจการที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้โดยอาจจะเป็นโครงการขนาดใหญ่เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่นหรืออาจเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ส่วนรวมของทุกท้องถิ่นในจังหวัดเดียวกันเช่นการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่เป็นต้น

2.4.8 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยปกติแล้วผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีที่มา 2 ประการคือการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงและการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อมสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับเทศบาล มีผู้บริหารคือนายกเทศมนตรีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำหรับกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสำหรับเมืองพัทยามีผู้บริหารคือ

นายกเมืองพัทยาผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลโดยสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนดและรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.9 หน้าที่ของนายกเทศมนตรี

ตามระบบการบริหารเทศบาลของไทยนั้นนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายการเมืองและในฐานะที่นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าของเทศบาลเช่นนี้ย่อมมีภาระหน้าที่มากมายทั้งที่ระบุไว้ในกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงตลอดจนจารีตประเพณีของแต่ละท้องถิ่นซึ่งอาจแยกกล่าวได้ดังนี้ (อุทิศ แก้วขาว, 2543, น. 30-31 อ้างถึงในพิชัย ขุมเงิน, 2553, น. 30-31) 1) บทบาทหน้าที่ในการบริหารเทศบาล 1.1) วางนโยบายในการบริหารนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาลจึงต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานของเทศบาลเพราะในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนั้นจำเป็นจะต้องมีโครงการเป้าหมายตลอดจนวัตถุประสงค์ในการบริหารไว้ด้วยเมื่อเป็นเช่นนี้หน้าที่อันสำคัญของนายกเทศมนตรีก็ได้แต่การกำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาลส่วนวิธีการในการพิจารณากำหนดนโยบายในการบริหารนั้นอาจจะได้รับการแนะนำ ข้อคิดเห็นจากสมาชิกสภาเทศบาลหรือปลัดเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลตำแหน่งอื่นๆตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารเทศบาลเมื่อนายกเทศมนตรีได้พิจารณากำหนดนโยบายแล้วก็เสนอให้ทางสภาเทศบาลให้ความเห็นชอบ 1.2) หน้าที่ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายเมื่อสภาเทศบาลได้ให้ความเห็นชอบแล้วเป็นหน้าที่ของนายกเทศมนตรีจะต้องนำนโยบายนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลดีที่สุดและให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งโดยปกติแล้วนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้มอบหมายให้พนักงานเทศบาลเป็นผู้นำนโยบายที่ตนวางไว้แล้วไปปฏิบัติตามการที่นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมให้การปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายแห่งนโยบายนี้นายกเทศมนตรีจึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือมีอำนาจในการบรรจุแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่มีอำนาจในการบังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนั้น ๆ รวมทั้งมีหน้าที่ที่จะต้องชี้แจงนโยบายหรืออภิปรายตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายนั้น ๆ แก่ฝ่ายสภาเทศบาลเป็นต้น 1.3) หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณหน้าที่ในการจัดทำงบประมาณนี้นับได้ว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารงานของไทย ทั้งที่ในการที่นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้นำในการบริหารงานของเทศบาลในการพิจารณาวางโครงการนโยบายนั้นก็ต้องสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณเพราะว่าแม้มีโครงการหรือนโยบายที่ดีแล้วแต่ไม่มีเงินในโครงการนั้น ๆ ก็ไม่มีทางจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการกำหนดงบประมาณจึงถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของเทศบาลทั้งนี้เพราะว่างบประมาณนั้น

เป็นแผนการจัดสรรเงินที่สำคัญของเทศบาลโดยรวบรวมรายได้ที่คาดว่าจะได้รับและรายจ่ายที่ประมาณว่าจะใช้จ่ายหรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการกำหนดงานที่จะจัดทำ และวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินในงานนั้นดังนั้นงบประมาณจึงมิใช่มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงรายการเงินรับเงินจ่ายที่เท่านั้น แต่ถือว่าเป็นแผนการบริหารงานของเทศบาลในรอบปีหนึ่งการบริหารงานเทศบาลจะดีหรือไม่ดีจะมีคุณประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชนเพียงใด จะมองเห็นได้จากงบประมาณประจำปีของเทศบาล 2) บทบาทในฐานะตัวแทนของประชาชน

เนื่องจากนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนดังนั้นนายกเทศมนตรีจะต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชนเข้าหาประชาชนในโอกาสต่าง ๆ ได้แก่การออกเยี่ยมเยียนไปงานรับเชิญในโอกาสต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำความรู้จักประชาชนทุกสาขาอาชีพรู้ทุกข์สุขความต้องการต่าง ๆ ของประชาชนตลอดจนจะได้รับทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างจริงจังการเป็นผู้นำในการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่นการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างประชาชนในท้องถิ่นบทบาทของคณะเทศมนตรีในฐานะตัวแทนของประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนคือเป็นตัวแทนของประชาชนเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาลดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเทศบาลแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.4.10 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2.4.10.1 รักษาความสงบเรียบร้อย

2.4.10.2 จัดสาธารณูปโภคต่าง ๆ

2.4.10.3 จัดการศึกษา

2.4.10.4 ส่งเสริมการทำมาหากิน

2.4.10.5 บรรเทาสาธารณภัย

2.4.10.6 ดำเนินกิจการเทศพาณิชย์

2.4.10.7 อำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจในการดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเลือกขึ้นมาดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการด้านพื้นฐานภายในท้องถิ่นโดยอิสระแต่ก็ถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางในบางส่วน การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้

ปกครองและบริหารงานท้องถิ่นของตนเองตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองการปกครองท้องถิ่นถือเป็นกระบวนการทางการเมืองดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นเท่ากับยอมรับความต้องการของประชาชนผู้บริหารท้องถิ่นถือว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นอย่างยิ่งเพราะต้องทำการจัดการแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นที่น่าเชื่อถือเพราะปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่นมีหลายสิ่งหลายอย่างและสลับซับซ้อนการบริหารงานในปัจจุบันเป็นการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดทั้งด้านกำลังคนกำลังเงินวัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้และขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งผู้บริหารต้องใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเรียนรู้แนวทางการทำงานใหม่ ๆ โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.5 บริบทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.5.1 สภาพทั่วไป

2.5.1.1 ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลลำพาน สำนักงานที่ทำการตั้งอยู่ที่เลขที่ 40 หมู่ที่ 5 ตำบลลำพาน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ 46000 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดกาฬสินธุ์ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ 8 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 41 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,657 ไร่ มีอาณาเขตติดกับตำบลข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ	จรดเขตเทศบาลตำบลบึงวิชัยและเทศบาลตำบลบัวบาน
ทิศใต้	จรดเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์และเทศบาลตำบลหลุบ
ทิศตะวันออก	จรดเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์และเทศบาลตำบลโพนทอง
ทิศตะวันตก	จรดเขตเทศบาลตำบลบัวบานและองค์การบริหารส่วนตำบลดอนสมบูรณ์

2.5.1.2 การเมืองการปกครอง

การเมือง เทศบาลตำบลลำพาน แบ่งเขตการปกครองเป็น 2 เขต มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลลำพาน ทั้งสิ้น 12 คน

การปกครอง เทศบาลตำบลลำพาน แบ่งการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม
หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก

หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก
หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ
หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง
หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง
หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง
หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์
หมู่ที่ 9 บ้านท่าสีดา
หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง
หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม
หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน
หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง
หมู่ที่ 14 บ้านน้อยดอนกระต่าย
หมู่ที่ 15 บ้านโนนยาง
หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งสว่าง

2.5.1.3 สภาพทางสังคม

ประชากร เทศบาลตำบลลำพาน มีประชากรทั้งสิ้น 9,237 คน แยกเป็นชาย 4,544 คน หญิง 4,693 คน หมู่บ้านที่มีประชากรมากที่สุด ได้แก่ บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 4 หมู่บ้านที่มีประชากรน้อยที่สุด ได้แก่ บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 11 ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

ข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลลำพาน

บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
บ้านท่าอุดม	1	182	225	407
บ้านวังเกาะเหล็ก	2	347	382	729
บ้านฝายแตก	3	395	421	816
บ้านกุดอ้อ	4	418	449	867
บ้านวังยูง	5	275	253	528
บ้านโนนแพง	6	352	306	658
บ้านท่าแสง	7	395	387	782
บ้านท่าสินธุ์	8	238	224	462

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
บ้านท่าสีดา	9	176	211	387
บ้านดงเมือง	10	368	370	738
บ้านหนองทุ่ม	11	103	106	209
บ้านโคกคอน	12	249	291	540
บ้านดงเมือง	13	241	275	516
บ้านน้อยดอนกระต่าย	14	148	152	300
บ้านโนนยาง	15	241	272	513
บ้านทุ่งสว่าง	16	394	367	761
รวมทั้งสิ้น		4,522	4,691	9,213

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก *ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2558*, โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองกาฬสินธุ์, 2558, กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.

เทศบาลตำบลลำพานมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,682 ครัวเรือน หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนมากที่สุด ได้แก่ บ้านทุ่งสว่างหมู่ที่ 16 หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนน้อยที่สุดได้แก่ บ้านหนองทุ่ม หมู่ที่ 11 ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน

บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน
บ้านท่าอุดม	1	96
บ้านวังเกาะเหล็ก	2	222
บ้านฝายแตก	3	238
บ้านกุดอ้อ	4	235
บ้านวังยูง	5	150
บ้านโนนแพง	6	163
บ้านท่าแสง	7	196
บ้านท่าสินธุ์	8	113
บ้านท่าสีดา	9	96

(ต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

บ้าน	หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน
บ้านดงเมือง	10	223
บ้านหนองทุ่ม	11	44
บ้านโคกคอน	12	160
บ้านดงเมือง	13	121
บ้านน้อยดอนกระต่าย	14	89
บ้านโนนยาง	15	144
บ้านทุ่งสว่าง	16	392
รวมทั้งสิ้น		2,682

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก *ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2558*, โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองกาฬสินธุ์, 2558, กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.

ด้านการศึกษา เทศบาลตำบลลำพานมีการศึกษาภาคบังคับได้ขยายไปทั่วถึงทั้งเทศบาลโดยในเขตเทศบาลมีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ 1) โรงเรียนท่าแสงวิทยายน (ขยายโอกาสถึง ม.3) 2) โรงเรียนดงเมืองวิทยาคาร 3) โรงเรียนกุดอ้อประชานุสรณ์ 4) โรงเรียนวังเกาะเหล็กทุ่งสว่างวิทย์ 5) โรงเรียนโคกคอนวิทยานุกูล 6) เทศบาลตำบลลำพาน มีโรงเรียนในสังกัดพื้นที่ จำนวนทั้งสิ้น 5 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่งโดยโรงเรียนที่เปิดสอนระดับ อ.1 - ป.6 มี 4 แห่ง และที่เปิดสอนระดับ อ. 1 – ม.3 (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนท่าแสงวิทยายน โดยมีจำนวนครูและนักเรียน ดังนี้

ตารางที่ 2.4

จำนวนครูและนักเรียนโรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน

ชื่อโรงเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	จำนวนครู		จำนวนนักเรียน	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
โรงเรียนท่าแสงวิทยายน	19	176	11	8	100	76
โรงเรียนดงเมืองวิทยาคาร	10	137	5	5	72	65
โรงเรียนกุดอ้อประชานุสรณ์	4	20	1	3	10	10
โรงเรียนวังเกาะเหล็กทุ่งสว่างวิทย์	5	61	2	3	34	27
โรงเรียนโคกคอนวิทยานุกูล	3	19	3	-	3	16

(ต่อ)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อโรงเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	จำนวนครู		จำนวนนักเรียน	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าอุดม-วังยูง	3	54	-	3	26	28
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดบ้านโนนแพง	2	39	-	2	17	22
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงเมือง	2	45	-	2	20	25
รวม	48	551	22	26	282	269

หมายเหตุ, ปรับปรุงจาก *แผนพัฒนาสามปี*, โดยเทศบาลตำบลลำพาน, 2558, กาฬสินธุ์ : สำนักงานเทศบาลตำบลลำพาน.

ด้านสาธารณสุข การดำเนินการด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง และคลินิกพิเศษ 1 แห่ง รวมเป็น 4 แห่งที่ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลลำพาน ประกอบด้วย 1)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านฝายแตก 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโนนแพง 3)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านดงเมือง 4) คลินิกพุทธบูชาวัดป่ามัชฌิมาวาส บ้านดงเมือง

2.5.2 ส่วนการบริหารของเทศบาล

2.5.2.1 สำนักปลัดเทศบาลให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2.5.2.2 กองคลังสำนักการคลังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายการรับการนำส่งเงินการเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงินการตรวจสอบใบสำคัญฎีกางานเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทนเงินบำเหน็จบำนาญเงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงินการจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภททะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่ายงานทำงบทดลองประจำเดือนประจำปีงานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.3 กองช่างสำนักการช่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุงานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบการก่อสร้างงานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานการ

ก่อสร้างและซ่อมบำรุงการควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุงงานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกลการรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกลการควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับแผนงานควบคุมเก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อะไหล่น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัยกองป้องกันโรคติดต่องานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขงานสัตวแพทย์ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

2.5.2.5 กองการศึกษาสำนักการศึกษามีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษาการศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัยเช่นการจัดการศึกษาปฐมวัยอนุบาลศึกษาประถมศึกษามัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาโดยให้มีงานธุรการงานการเจ้าหน้าที่งานบริหารวิชาการงานโรงเรียนงานศึกษานิเทศก์งานกิจการนักเรียนงานการศึกษาปฐมวัยงานขยายโอกาสทางการศึกษางานฝึกและส่งเสริมอาชีพงานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษางานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมงานกีฬาและนันทนาการงานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2.6 หน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่ายเอกสารการรับเงินทุกประเภทตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชีงานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษางานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านการพัฒนาเทศบาลตำบลลำพาน จะสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจังเทศบาลตำบลลำพาน ยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากรนอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็ก

ก่อนวัยเรียนและพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษาส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น

การวิเคราะห์ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นของเทศบาลใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วยทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไรโดยวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนโอกาสภัยคุกคามในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT เทศบาลตำบลลำพาน กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแผนพัฒนาจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอแผนพัฒนาเทศบาลนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหาโดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้านซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ วงค์ไชยสิทธิ์ (2550) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงาน ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศอายุการศึกษาอาชีพและรายได้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการนอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกันข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้สำนักงาน

เทศบาลตำบลสบปราบ เน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุดสามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบ จัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิมและให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

สุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

รุ่งรัตน์ พรมยะดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ และเพื่อทดสอบว่าเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันออกไป จะมีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 605 รายจาก 11 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อยู่ในระดับปานกลางผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ ในระดับที่แตกต่างกันโดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าจะมีความคิดเห็นในเชิงลบมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านทั้งภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล (2553) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่งเพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล

ประมวลผลวิเคราะห์ประเมินผลและสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนโดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่างและด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำรอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำรอง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสำรองจำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (X) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำรอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ยุวนัส จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานเมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการทัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้าน

การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการบริการสาธารณะ คือควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เช่นบริเวณสวนสาธารณะให้เหมาะสม ให้มีระบบการผลิตน้ำประปามีความทันสมัยและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็นช่วยกันคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสนอแนะความต้องการหรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวมเพื่อส่งผลถึงความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด

รัตนาภรณ์ วงษ์ยา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดโดยจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพปัจจุบันรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสถานภาพการสมรสและจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือประชาชนที่มาใช้บริการในอบต.วังตะเคียน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและสถานภาพพบว่าไม่แตกต่างกันในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้และจำนวนครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

วนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ จำนวน 274 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่าประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมโดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับการบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ประเสริฐ กุศลสนอง (2554) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าจากประชากรมีจำนวนทั้งหมด 370 ครัวเรือน เป็นเพศชายที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.43 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.59 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 32.43 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาวพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านพบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากตามลำดับการเสนอแนะให้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่เพราะสถานที่ปัจจุบันมีความคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการประชาชนไปติดต่อราชการมีจำนวนมากมีการแซงคิวไม่เป็นระเบียบมีความบกพร่องทางความถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิมพ์หนังสือตัวสะกดการันต์ผิดพลาดไม่สามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้ตลอดเวลา

กนกวรรณ บุญยาสัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการและการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาอาชีพรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันคือ อายุ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันคือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัย

พบว่าโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่าเพศอายุอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ

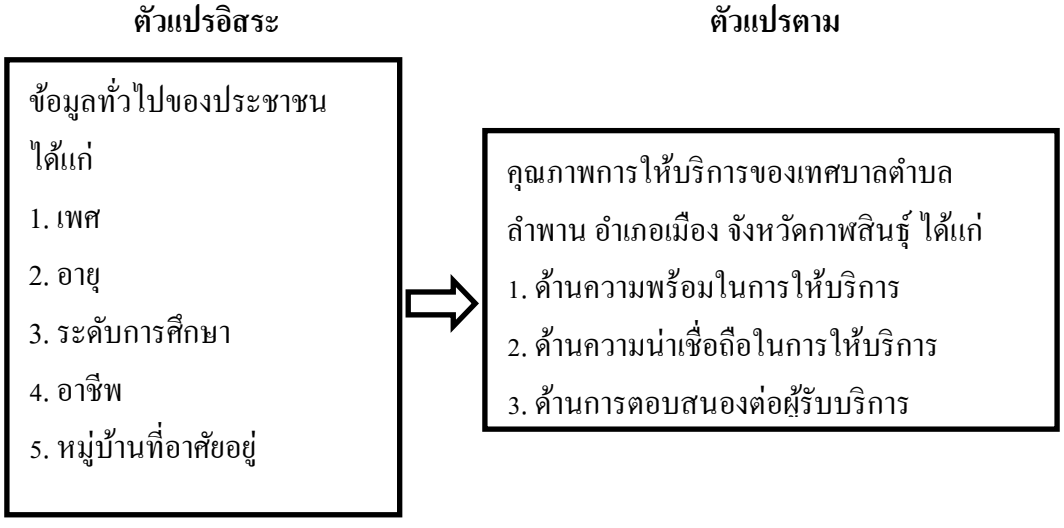
สิงห์หา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีที่สุดเป็นลำดับดับที่ 1 รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันและประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิชิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัวผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคและด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เข้ากับบริบทการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย