

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
6. เทศบาลตำบลท่าขอนยาง
7. งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พิทักษ์ ทรุณนิม (2538 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 62) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 793) นิยามความหมายของพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง รัก ชอบใจ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทักษะที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553 : 11) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออกในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 อ้างถึงใน พิมพัทธ์กร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

โวลแมน (Wolman. 1973 : 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

วรูม (Vroom. 1967 : 117) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจตามลำดับ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อําเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แตกต่างกันดังนี้ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 2) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี สุขใจ ที่มีต่อผลที่ได้จากการรับบริการ ทำให้เกิดความภูมิใจ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ หรือเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการรับบริการ

เรวัต บุษยานุรักษ์ (2551 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี พอใจ ถูกใจ ซึ่งทำให้เกิดมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองในการรับบริการ จึงเป็นความรู้สึกที่ดี ต่อการให้บริการของบุคคลอื่น

ฟิทซเจอร์รัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 102) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

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

การบริการ

รีเอด และกันด์ลาค (Reid and Gundlach, 1983 : 114) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับบริการหลังจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาได้ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สาธารณะเป็นความสุขใจ ดีใจของ ผู้ใช้บริการสาธารณะ โดยได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการและ ความสะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวก ของอาคารสถานที่ รวมถึงการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ ผู้มารับบริการ

3. ความพึงพอใจในการรับบริการ

นักวิชาการ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการรับบริการไว้ ดังนี้

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก เจ้าหน้าที่ที่เป็นกันเองกับทุกคน อำนาจความสะดวกอย่างเสมอภาคโดยไม่แยกเพศ อายุ เพศ และอื่น ๆ รวมถึงการใช้วาจาที่สุภาพกับทุกคน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีขั้นตอนอย่างชัดเจน อาจมีป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถกำหนดเวลาการรับบริการได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอบริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่นที่นั่งรอ รวมถึงที่จอดรถในเรื่องนี้ มิลเล็ทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ต้องบริการให้แล้วเสร็จ และมีการติดตามผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่น มีเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวหน้า ให้มีการแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมอยู่เสมอให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ สามารถพิจารณาได้จากกรให้บริการ ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการ เป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการให้ ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่ กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไข ทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอรับ บริการที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาใน อินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

กล่าวโดยสรุป การพิจารณาความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถพิจารณา ได้จากการให้บริการหลายลักษณะ เริ่มจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่าง ทันเวลา การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีข้อมูลที่ทันสมัยอีกด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี โดยผู้ศึกษานำเสนอไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs)

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2550 : 121) ได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ที่มีชื่อเสียงมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ โดยตั้งสมมติฐาน ความต้องการของมนุษย์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการ ขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมี

ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานเมื่อออกจากงานก็มีบำนาญบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้ดีกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

4. ความต้องการการยกย่อง นับถือ ขอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นที่สี่นี้จะมีความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

5. ความต้องการประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

บุคคลที่จะเกิดความต้องการ ถึงขั้นนี้ได้จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติการที่คนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นที่สี่เท่านั้น ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดแก่บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการในลำดับต่าง ๆ เป็นอย่างดีแล้วเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่าความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อยู่ที่ว่าเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนเราแต่ละคนนั้นจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้องนั้น ต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าคนที่เราต้องการอะไรบ้าง และสามารถจัดให้อยู่ในลำดับไหนของความต้องการทั้งห้าลำดับนั้นแล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง

2. ทฤษฎีความคาดหวัง

สมยศ นาวิการ (2540 : 35-37) ได้รวบรวมความหมายของความคาดหวังไว้ดังนี้ เมอเรย์ (Murray) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือความหมายว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลที่ทำงานที่ตนเคยทำและความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง ซิคโค (Cecco) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น

วรูม (Vroom) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้เสนอแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังไว้ดังนี้ แนวคิดนี้เป็นกลุ่มแนวคิดเชิงเหตุผล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดที่เรียกว่า Inducement Contribution Equilibrium คือ แต่ละบุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร เพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ (Inducement) เช่น เงิน เวลา ความพยายาม การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสิ่งที่ได้รับนี้จะต้องมากกว่าสิ่งที่พวกเขาได้ให้ไป เช่น การทุ่มเท คือ ยิ่งถ้าเขาได้รับสิ่งจูงใจอย่างมากมากกับการที่เขาจะต้องทำการทุ่มเท (The Greater The Surplus of Independency over Contribution) บุคคลนั้นก็ยิ่งเต็มใจที่อยากจะเข้าร่วมต่อไป

ซึ่งทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy) ของ Vroom นี้อธิบายถึงทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม กับการอยู่เฉยๆคนเราจะต้องเลือกทางเลือกหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางการเมือง จะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าที่จะวางเฉยเพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่า ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคล แต่ละคนจะเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

จากทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว อาจนำไปเป็นแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ได้ว่า การที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐหรือไม่นั้น ต้องดูที่ความคาดหวังที่ประชาชนต้องการได้รับ ระดับผลงานออกมาเป็นอย่างไร จะสร้างผลงานตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนในด้านต่างๆ ได้หรือไม่เพียงใด

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's) ได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่าไม่ตรงกับทฤษฎี กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เกินไปลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E.R.G) ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ สมยศ นาวิกาน (2540 : 40) คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องด้วย

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัลด์เบิร์ก (Herzberg)

เฮอรัลด์เบิร์ก Herzberg (1966 : 15-16) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามเฮอรัลด์เบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ

แก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องการได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) นี้แบ่งออกเป็น

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 วิธีการบังคับบัญชา
- 1.3 เงินเดือน
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ
- 1.5 สภาพการทำงาน
- 1.6 ความมั่นคงของงาน
- 1.7 สถานภาพ
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ชีวิตส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 ความสำเร็จ
- 2.3 การได้รับการยอมรับ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า

โดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปอย่างน้อย ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีความคาดหวังของวูม และทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัลด์แบร์ก ทั้งสามทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับการให้บริการได้ เพราะเมื่อนุ้ยได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวังแล้ว จะเกิดความสุขใจ ความสบายใจ ซึ่งก็คือความพึงพอใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพิศวินัย (2538 ก : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังสงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้มารับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจ และสามารถอธิบายตามศัพท์ SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่าการบริการคือ การกระทำในสิ่งใด ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ โดยมาจากภายในจิตใจของผู้ให้บริการก็จะเป็นการสร้างความประทับใจ ให้ลูกค้าอย่างมากกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ที่สำคัญมีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539: 38-39) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ดังนี้

1. เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

2. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

4. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

5. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

6. มีความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วในและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

6.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

6.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

6.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

7. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง .

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะได้ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประจำตัวประชาชน เป็นต้น

8. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

9. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาติมิและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้ขอรับบริการด้วยหรือในกรณีที่มิผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประกาศสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

10. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและ

การติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพ ให้สิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น

11.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2550 : 35 ; อ้างถึงใน ธนวัฒน์ โสตราษฎร์. 2553 : 17) ได้เสนอ ปัจจัยที่สำคัญในการบริการ 5 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจกรรมใดให้บริการที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจก็ย่อมจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย ซึ่งจะส่งผลให้กิจกรรมมีกำไร และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุด จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้การบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะการรับรู้จะถ่ายทอดเป็นความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติเกี่ยวกับการบริการ ได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ รวมทั้งการเรียนรู้ประเภทของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมบริการทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการทั้งสิ้น ซึ่งจะปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะของผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ หรือผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเป็นประจำ ซึ่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าทางใดมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการพอ ๆ กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ โดยตรงด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจได้อย่างดีจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรบริการนั้น

3. องค์กรบริการ เป้าหมายขององค์กรธุรกิจทุกแห่งมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจบริการก็เช่นเดียวกันจะต้องเสนอบริการที่มีผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่ชอบพอในบริการนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการวางแผนนโยบายบริหาร และควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไร เนื่องจากกระบวนการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี และสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้าให้มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผู้บริหารในองค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของการบริการและคุณภาพการบริการ

4. ผลิตภัณฑ์บริการ ธุรกิจบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการ หรือการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของการบริการแต่ละประเภท ผลิตภัณฑ์บริการ

นับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้ องค์การบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการที่นำเสนอลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นเรื่องที่มีอาจจะละเลยได้ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญคือ สถานที่ที่ให้การบริการ คำแนะนำที่ผู้ให้บริการมีให้ต่อผู้มารับบริการลักษณะของผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ถึงแม้บางครั้งปัจจัยที่คาดหวังจะไม่สนองตอบได้ครบทุกปัจจัยก็ตาม

4. วิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ

พิภพ อุดม (2537 : 62) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ 2 ลักษณะคือ

1. วัดจาก ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. วัดจากความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

บรัดนีย์ และอิงแลนด์ (Brudney and England, 1982 : 132 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย
 จัตุชัย. 2547 : 21-22) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะออกเป็น
 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิธีวัดความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งเน้น - หน้าที่ของการบริการ - เป้าหมายของการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ประชาชน - พิจารณาน้ำที่ทาง การเมือง 1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความ ต้องการของประชาชนและ ข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาความเสมอภาค (Equity) ในการกระจาย บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผู้ให้บริการ - พิจารณาน้ำที่ทาง เศรษฐกิจ 1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) เช่น พิจารณา จากผลิตภาพ(Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
<ul style="list-style-type: none"> ผลของนโยบายที่ปรากฏ - ข้อดี 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาที่ผลกระทบ 1. เป็นตัวนำไปสู่แง่มุม ต่าง ๆ ของการให้บริการ 2. เป็นสิ่งที่ปรากฏตาม สายตาของประชาชนและ เป็นการประเมินผล การปฏิบัติงาน 3. ทำให้เห็นการมีส่วนร่วม ของประชาชน 4. ข้อมูลด้านนี้จะทำให้ เห็นถึงปทัสถานทาง ประชาธิปไตย 	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาผลผลิต 1. แสดงให้เห็น ได้ในเชิง ปริมาณ 2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำ ไปคิดและประเมินได้ 3. มีหลักการและเทคนิค ที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ 4. ง่ายต่อการตีความ

มิติ (Dimension)	อัตวิสัย (Subjective)	วัตถุวิสัย (Objective)
ผลของนโยบายที่ปรากฏ - ข้อค้อย	- พิจารณาที่ผลกระทบ 1. ไม่สามารถเห็นผลผลิต ของบริการ 2. เกิดการพิจารณาในแบบ ทั่ว ๆ ไปไม่ลึกซึ้ง 3. เกิดปัญหาด้านเกณฑ์การ รับรู้ และเกณฑ์ในการ ประเมิน 4. ตัวบ่งชี้ทัศนคติของ ประชาชนที่มีบริการนั้นยัง ไม่กระจ่างชัด	- พิจารณาที่ผลผลิต 1. เกิดอคติ (Bias) ในเรื่อง ของข้อมูลข่าวสาร และการรายงาน 2. มีการเปลี่ยนแปลง คำจำกัดความที่ใช้วัด ตลอดเวลา 3. เน้นแต่ข้อมูลเชิงปริมาณ 4. เน้นเป้าหมายของ หน่วยงาน

ที่มา : เชมรุชชัย จัตุชชัย (2547 : 21-22)

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการให้นิยามของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้
พรชัย เทพปัญญา (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่วางนี้ขึ้นอยู่กับประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศและให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

ลิขิต ธีรเวคิน (2542 : 286) ได้ให้ความหมายของ การปกครองท้องถิ่นเป็น หน่วยปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจากชาติ หรือระดับมลรัฐและรัฐ (ในกรณีที่

ประเทศเป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นโดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการให้แรงงานเพื่อบรรลุมัตถุประสงค์ที่วางไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับคัดเลือกตั้งหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง) ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

ประธาน คณะกรรมาธิการ (2542 : 7) ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่น” เป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

วุฒิสภา ดันไชย (2552 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

โกวิท พวงงาม (2550 : 13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมถึงอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ร็อบสัน (Robson.1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์กรที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1959 : 101-103) นิยามว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวมี

ความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตนและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้
ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมลรัฐทุกเรื่อง
ดังนั้น จึงอาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตยว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของ
ประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ลิจิต ซีรเวคิน (2542 : 293) อธิบายว่า รัฐบาลที่ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อม
ก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้
ลักษณะเช่นนี้ รัฐบาล หรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการบุคคลผู้เสียภาษีให้ได้รับ
ความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิต
2. หน้าที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคล
อาจจะเกิดการขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีการ
อภิปรายถกเถียงกันอย่างไม่หยุดยั้ง หรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการตัดสินบน
หรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดย
การเป็นผู้ร่างกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์
หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาทซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น
3. หน้าที่แบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ
การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้
ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา
แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วน
หนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ เช่น ชาวอเมริกามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่น
จะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย

วุฒิสาร ดันไซย (2552 : 1) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปมี
วัตถุประสงค์มากมาย แต่อาจสรุปได้เป็น 2 ประการ คือ

1. เพื่อการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำ
ให้เกิดการพัฒนาการทางการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการที่การปกครองท้องถิ่นเป็นฐานทาง
การเมืองและเป็นสถานที่ฝึกหัดให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมือง
เบื้องต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

อันเป็นจุดสำคัญในการพัฒนาการทางการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จแล้วย่อมมีผลกระทบไปถึงการพัฒนาการทางการเมืองด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการทางการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น และเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นก็จะมีส่วนพัฒนาการเมืองระบบประชาธิปไตยด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเมือง และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังได้กล่าวมาแล้ว

2. เพื่อการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องกระทำทั้งสามด้าน คือ ด้านสังคม เศรษฐกิจและด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้ว ส่วนด้านสังคมและเศรษฐกิจนั้นการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เช่น การบริการสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ก็จะทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้น อีกทั้งบ้านเมืองก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ เมืองพัทยาที่มีความเจริญควบคู่ไปทั้งด้านการเมือง ได้แก่ การปกครองท้องถิ่น แบบผู้จัดการนคร ด้านเศรษฐกิจที่มีความคล่องตัว คนมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีการบริการสมาชิกของสังคมให้มีมาตรฐานดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่ หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคมและด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเอง และการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งประเด็นสุดท้ายนี้ว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง และการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้
 ประหยัด หงส์ทองคำ (2540 : 10-12) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหาร ส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือ เลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550 : 10-12) อธิบายลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามความเจริญ จำนวนประชากร และขนาดของพื้นที่ของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะขององค์ประกอบสามประการนี้ในท้องถิ่นต่าง ๆ ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจปกครองอย่างอิสระพอสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง แต่ถ้าให้มีอิสระมากเกินไป องค์การท้องถิ่นจะกลายสภาพเป็นรัฐไป

3. องค์การท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง ซึ่งสิทธินี้แยกได้เป็น 2 ประการ คือ

3.1 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของท้องถิ่นเอง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.2 องค์การท้องถิ่นมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อการบริหารอันเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ๆ สิทธินี้ถือว่ามีสำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินการปกครองท้องถิ่น

4. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารอย่างน้อย 2 องค์การ คือ องค์การนิติบัญญัติกับองค์การฝ่ายบริหาร แต่ในบางประเทศมีองค์การฝ่ายตุลาการเพิ่มขึ้นอีกเพื่อพิจารณาพิพากษาคดีการกระทำผิดในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นการยอมรับกันทั่วไปว่าจะเป็นผลดีต่อการปกครองท้องถิ่น เพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองจะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ และภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ยาก

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยนั้นควรมีลักษณะที่สำคัญคือ การเป็นนิติบุคคล คือ ความสามารถในการดำเนินกิจการด้วยตนเอง มีการเลือกตั้งเพื่อแสดงว่าประชาชนมีส่วนร่วม และต้องมีอิสระในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบแรกของประเทศไทย มีการพัฒนามาก่อนช้านาน ปัจจุบันเป็นรูปแบบที่ตั้งอยู่ในทุกภาคส่วนของประเทศ

1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (บุญรงค์ นิลวงศ์. 2539 : 12)

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลเป็นสามประเภท คือเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2 ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ในประกาศด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

2.2.2 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

3.1 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด

3.2 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลมีหน่วยงานเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือพนักงานเทศบาล

2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาล ดำรงตำแหน่ง คราวละ 4 ปี ตามจำนวน ดังนี้

2.1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

2.1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

2.1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลมี ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการสามัญของเทศบาล

2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายประจำปี

3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

2.2 นายกเทศมนตรี

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

2.2.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2.2.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

2.2.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบัญญัติและนโยบาย
 2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
 3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
 4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 5. รักษาให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินั้น
- และกฎหมายอื่น

2.3 พนักงานเทศบาล

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะผู้บริหารไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

2.3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและ คณะผู้บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้ โดยเฉพาะ

2.3.2 สำนักงานการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2.3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ แนะนำช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษา ความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่ เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

2.3.4 สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงาน ก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งาน สถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

2.3.5 สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนิน กิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงาน วิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วยงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

2.3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

2.3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขภาพ มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล พร้อม บำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อม บำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและ การตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

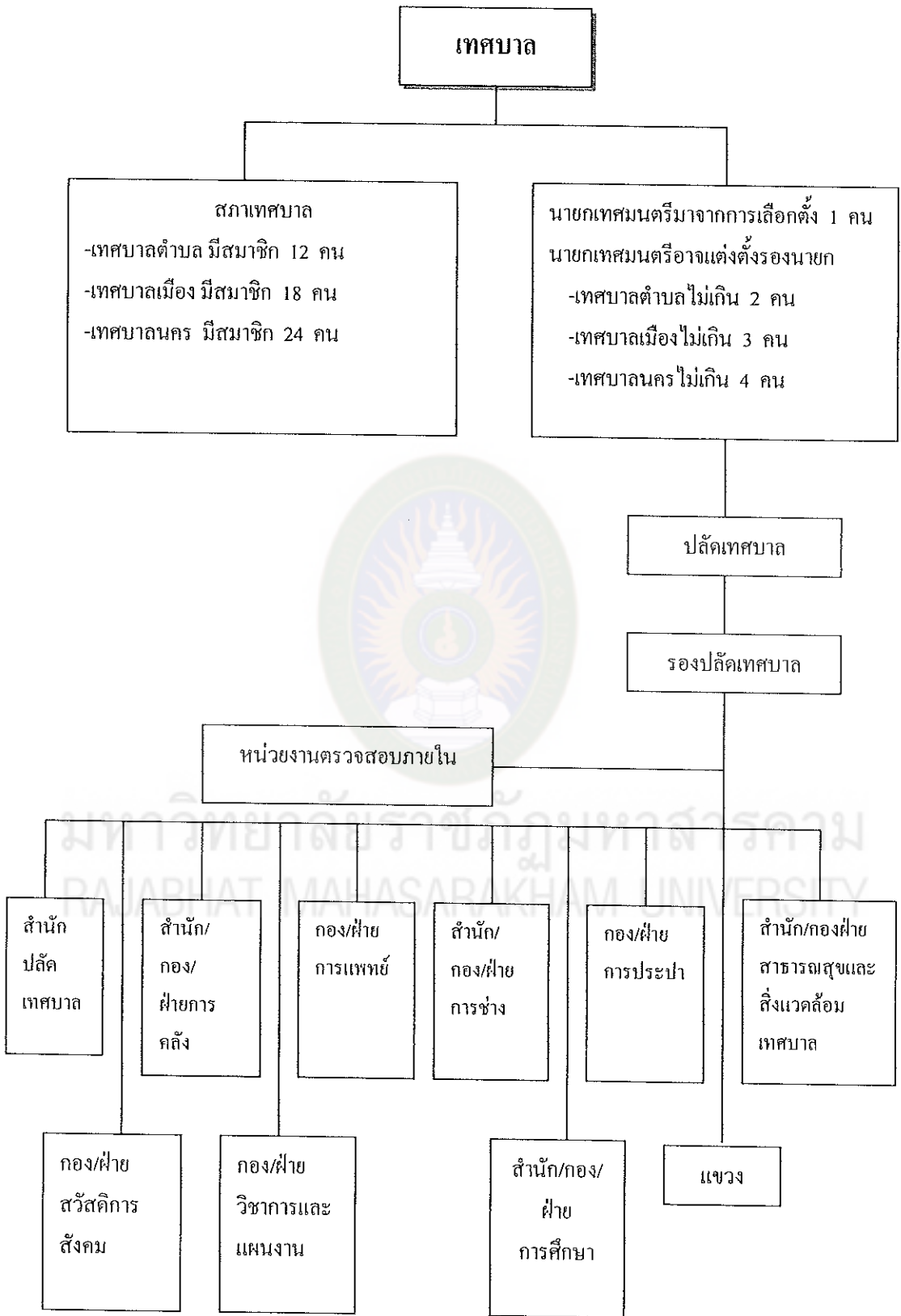
2.3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้าง โรงพยาบาลและการบริหารงาน)

2.3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

2.3.11 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมือง และเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างเทศบาล
ที่มา : กรมการปกครอง (2542 : 34)

3. หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล มีดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มี และบำรุงทางบก และทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง

การกำจัด ขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือท่าข้าม
4. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ ทำการพิพาทรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือ แสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีประวัติความเป็นมา มีการบริหารงานตามกฎหมาย ดังนี้ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง. 2552 : 3-12)

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าขอนยาง เมื่อวันที่

2. พื้นที่และอาณาเขต

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เนื้อที่โดยประมาณ 38 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 24,263 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การเพาะปลูก ไม่มีภูเขา มีแม่น้ำชีเป็นแม่น้ำสายหลัก

เทศบาลตำบลท่าขอนยางมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดเขตพื้นที่ตำบลคันธารราษฎร์
ทิศตะวันออก	ติดเขตพื้นที่ตำบลขามเต่าพัฒนา
ทิศใต้	ติดเขตพื้นที่ตำบลแก้ง อำเภอเมืองมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดเขตพื้นที่ตำบลขามเรียง

3. หมู่บ้านในเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลท่าขอนยางประกอบด้วย 13 หมู่บ้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลำดับที่ ชื่อหมู่บ้าน และหมู่ที่ของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลท่าขอนยาง

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	หมู่ที่
1	บ้านท่าขอนยาง	หมู่ที่ 1
2	บ้านท่าขอนยาง	หมู่ที่ 2
3	บ้านท่าขอนยาง	หมู่ที่ 3
4	บ้านท่าขอนยาง	หมู่ที่ 4
5	บ้านกุครอง	หมู่ที่ 5
6	บ้านวังหว้า	หมู่ที่ 6
7	บ้านคอนขม	หมู่ที่ 7
8	บ้านคอนเวียงจันทร์	หมู่ที่ 8
9	บ้านหัวขัว	หมู่ที่ 9
10	บ้านไคร่นุ่น	หมู่ที่ 10
11	บ้านท่าขอนยาง	หมู่ที่ 11
12	บ้านคอนสวน	หมู่ที่ 12
13	บ้านคอนเวียงจันทร์	หมู่ที่ 13
14	บ้านไคร่นุ่น	หมู่ที่ 14
15	บ้านหัวขัว	หมู่ที่ 15

3. โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

3.1 การคมนาคม / การจราจร

การคมนาคมทางบกโดยทั่วไปใช้ถนนภายในหมู่บ้าน และถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง มีถนนคอนกรีตและลาดยางบางส่วนเท่านั้น การสัญจรไปมาประชาชนยังไม่มีความสะดวกมากนัก ส่วนการคมนาคมทางน้ำมีเพียงสายเดียว คือทางลำน้ำชี เท่านั้น ถนนสายหลักคือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 213 มหาสารคาม-กาฬสินธุ์

3.2 แหล่งน้ำ

3.2.1 แม่น้ำ คือลำน้ำชี 1 สาย

3.2.2 ลำห้วย 6 สาย

3.2.3 ลำชีหลง 2 แห่ง

3.2.4 ฝ่าย 6 แห่ง

3.2.5 บ่อบาดาร และบ่อน้ำ 87 แห่ง

3.2.6 สระ 2 แห่ง

4. ศักยภาพชุมชน

4.1 ด้านการศึกษา

4.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง

4.1.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

4.1.3 มหาวิทยาลัย 1 แห่ง

4.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

4.2 การศาสนาและวัฒนธรรม

จำนวนสถาบันและองค์การศาสนา จำนวน 11 แห่ง

4.3 งานประเพณีที่สำคัญ

4.3.1 ประเพณีสงกรานต์ เดือนเมษายน

4.3.2 ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา เดือน กรกฎาคม

4.3.3 ประเพณีลอยกระทง เดือน พฤศจิกายน

4.4 การสาธารณสุข

4.4.1 สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

4.4.2 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 15 แห่ง

5. การประกอบอาชีพ

อาชีพเกษตรกรเป็นอาชีพหลักของคนส่วนใหญ่ เพราะในเขตเทศบาลตำบลท่าขอนยาง มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ดินเหนียวปนทราย ด้านทิศใต้มีแม่น้ำชีซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักไหลผ่าน ตั้งแต่บ้านท่าขอนยาง หมู่ที่ 3 ผ่านบ้านท่าขอนยางหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 บ้านวังหว้า หมู่ที่ 6 บ้านโคกนุ่นหมู่ที่ 10 หมู่ที่ 14 และลงไปสุดท้ายของตำบลท่าขอนยางที่บ้านกุศร่อง หมู่ที่ 5 เป็นระยะทางยาว 30 กิโลเมตร และยังมีสายน้ำสั้นๆอีกหลายสาย ทำให้ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรเป็นหลัก นอกการประกอบอาชีพทางการเกษตรแล้ว ประชาชนยังประกอบอาชีพอื่น ๆ อีก เช่น รับราชการ ค้าขาย รับจ้าง เป็นต้น

6. ศักยภาพของท้องถิ่น

การจัดรูปแบบการบริหารประกอบด้วยโครงสร้างที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

6.1 ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

6.1.1 คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในกิจการของเทศบาล
จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 1) นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน
- 2) รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน
- 3) ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน
- 4) เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

6.1.2 สภาพเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับการ
การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และควบคุม
การทำงานของฝ่ายบริหาร คือ คณะเทศมนตรี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบล มีจำนวน
12 คน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

6.2 ฝ่ายประจำ เทศบาลตำบลท่าขอนยาง มีบุคลากร 44 อัตรา ดังนี้

- 6.2.1 พนักงานเทศบาล จำนวน 21 อัตรา
- 6.2.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 5 อัตรา
- 6.2.3 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 6 อัตรา
- 6.2.4 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 12 อัตรา

งานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนและรับมอบงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย และ
เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ ปี 2552 เป็นต้นมา

การให้บริการในระยะแรก เป็นการศึกษาและเรียนรู้งานควบคู่กันไปจากสำนัก
ทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ต่อมาในปี 2553 ได้แยกการให้บริการเป็นของเทศบาลโดยเฉพาะ
แต่ยังอยู่ภายในอาคารที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีเจ้าหน้าที่ของ
เทศบาลเพียง 2 คน เป็นผู้ให้บริการทุกเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเกี่ยวกับงาน
ทะเบียนราษฎร ดังนี้ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง. 2552 : 14)

1. การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดไม่ว่าจะเกิดในบ้าน เกิดนอกบ้าน เกิดในสถานพยาบาลหรือ
เด็กอ่อนถูกทอดทิ้งจะต้องดำเนินการแจ้งเกิดซึ่งผู้มีหน้าที่แจ้งเกิด ได้แก่

- 1.1 เด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาของเด็กเป็นผู้แจ้ง
- 1.2 เด็กเกิดนอกบ้านบิดาหรือมารดาของเด็กหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้ง
- 1.3 เด็กเกิดในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรอง การเกิด (ท.ร. 1/1) ให้กับบิดาหรือมารดาไปแจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่น
- 1.4 เด็กถูกทอดทิ้ง ผู้พบเด็กเป็นผู้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อรับเด็กไว้แล้วส่งต่อให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้แจ้งเกิดต่อนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่สถานสงเคราะห์ตั้งอยู่
- 1.5 ระยะเวลาการแจ้งเกิด ต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด เกิดนอกบ้านต้องแจ้งเกิดภายใน 15 วัน เว้นแต่มีกรณีจำเป็นอาจแจ้งภายใน 30 วัน

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งเกิดภายในระยะเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

2. การแจ้งตาย

เมื่อมีคนตายไม่ว่าจะตายในบ้านหรือตายนอกบ้านหรือตายในสถานพยาบาล ตายตามธรรมชาติหรือตายผิดธรรมชาติจะต้องดำเนินการแจ้งตาย ผู้มีหน้าที่แจ้งตายได้แก่

- 2.1 คนตายในบ้าน เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพเป็นผู้แจ้ง
- 2.2 คนตายนอกบ้าน บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพ เป็นผู้แจ้ง
- 2.3 คนตายในสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่สถานพยาบาลจะออกหนังสือรับรองการตาย (ท.ร. 4/1) ให้ญาตินำไปแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น

2.4 ระยะเวลาการแจ้งตาย จะต้องแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพ

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนดมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. การแจ้งย้ายที่อยู่

เมื่อคนที่มิชื่อในทะเบียนบ้านย้ายออกไปอยู่บ้านเลขที่อื่นจะต้องแจ้งย้ายออกหรือเมื่อมีคนอื่นย้ายเข้ามาอาศัยในบ้านจะต้องแจ้งย้ายเข้า

3.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งย้ายที่อยู่ได้แก่ เจ้าบ้านหรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบหมายวันแต่กรณีแจ้งย้ายปลายทางผู้ย้ายที่อยู่เป็นผู้แจ้ง โดยนำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านที่จะย้ายเข้าไปเป็นหลักฐาน

3.2 ระยะเวลาการแจ้ง จะต้องแจ้งภายใน 15 นับแต่วันที่ย้ายเข้าหรือย้ายออก กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งย้ายเข้าหรือย้ายออกมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี

- 4.1 กรณีตรวจสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)
 - 4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน
 - 4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับจากต่างประเทศทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีแสดงว่าเป็นคนไทย
 - 4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร
 - 4.5 กรณีเด็กอนาถา
 - 4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ
 - 4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว
 - 4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
 - 4.9 กรณีคนที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย
 - 4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษ
 - 4.11 ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ
 - 4.12 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่
 - 4.12.1 กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น
 - 4.12.2 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่ม
 - 4.12.3 กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย
 - 4.12.4 กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไปแล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ
- #### 5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
- 5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง
 - 5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่ได้จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจหรือบุคคลที่มีชื่อ
เข้าแล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร เอกสาร
การทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้ คือ

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณะบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
หรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสาร
ทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อน
หรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้น ๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี
พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้
2 ประเภทได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียน
คนตาย(ตามมาตรา 6 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนา จะต้องเป็น
ผู้มีส่วนได้เสียกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะ
ขอตรวจหรือคัด และบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรง
หรือโดยอ้อม

7.2 การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติ
การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดและรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา
มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียน
ท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตาม มาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนัก
ทะเบียนกลางหรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำและใช้เป็นที่อยู่ประจำ หรือสถานที่หรือยานพาหนะอื่นซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำได้ด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถวห้องแถวหรืออาคารชุดให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้องระยะเวลาในการแข่งขันนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

จิตพงษ์ เป็เลียนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความ

พึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพ

คำขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วรารัตน์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76-77) ได้วิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านระยะเวลาในการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

อรรคนนทร ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ

ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ ณะระดับการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

พงพันธ์ ชนะดี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05