

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวน แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบการประเมิน ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น
6. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบความพึงพอใจของบุคคลซึ่งสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้โดยมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544 : 6)

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2542. หน้า 146 - 147) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

กิลเมอร์ (Gillmer, 1965 , 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี 2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับปริมาณความคาดหวังในการได้รับการตอบสนอง ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบถึงความพึงพอใจของบุคคล สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก สองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจหรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ

ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิด ความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 2549)

สมปอง จันทรี (2540) ทฤษฎีแสวงหาความพอใจ หมายถึง การที่บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของ ความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของ ความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับ ผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำ นั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs) เป็น ทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดย Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้น สูงสุดรวม 5 ระดับ ได้แก่

- 1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความ ต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มี ปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตรวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดภัยจากการคุมคามใดๆ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงานให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

1.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ซึ่งใช้วิธีนี้แทนงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์กรสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่างๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

1.5 ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำตั้งใจปรารถนา (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนาได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์กรซึ่งหาได้ยากยิ่ง

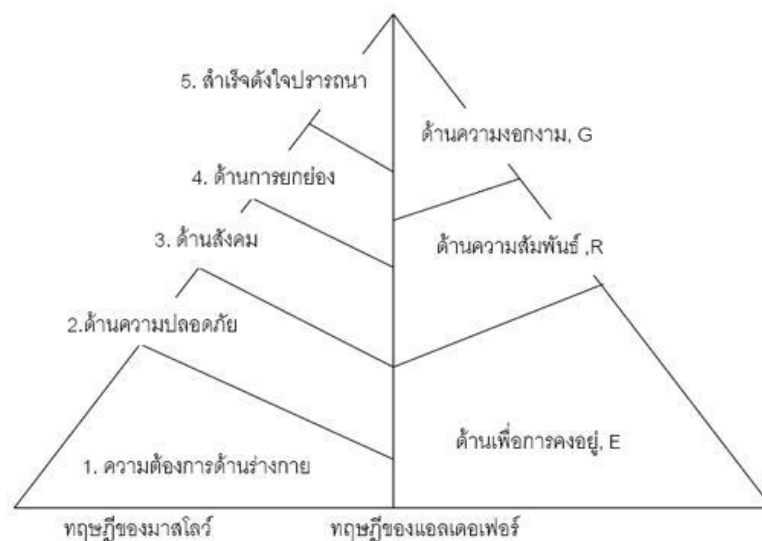
2. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

Alderfer (1969) เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ERG ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้อการระดับที่ 1 และ 2 ของ Maslow ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้อการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งการต้อการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2.2 ความต้อการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) ซึ่งเป็นความต้อการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผย และการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กรจึงเป็นระดับความต้อการที่ใกล้เคียงกับความต้อการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของชั้นความต้อการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของ Maslow แต่ Alderfer เน้นการตอบสนองความต้อการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้อและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าความถูกใจซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

2.3 ความต้อการด้านความงอกงาม (G = Growth needs) เป็นความต้อการส่วนบุคคล ในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้อการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้อการความสำเร็จตั้งใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้อการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้อการของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Greenberg & Baron, 1997)

จากภาพที่ 1 จะเห็นว่าระบบการจำแนกประเภทความต้องการของ Alderfer ไม่ต่างไปจากของ Maslow มากนัก นอกจากนี้ Alderfer ยังเห็นพ้องกับ Maslow ที่ว่าเมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการเพื่อการคงอยู่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความสัมพันธ์จะทวีความเข้มข้นมากขึ้นโดย Alderfer อธิบายกรณีเช่นนี้ว่า ยิ่งความต้องการที่เป็นรูปธรรมได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงไรพลังทั้งหลายจะพุ่งเป้าไปที่การให้ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นนามธรรมมากขึ้นเพียงนั้น และประการสุดท้าย Alderfer เห็นด้วยกับ Maslow ว่าความต้องการที่เป็นนามธรรมสูง คือ ความต้องการด้านความงอกงาม ซึ่งแม้จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม แต่ยังเป็นแรงจูงใจที่ต้องการอีกต่อไปไม่จบสิ้น

จากทฤษฎี ERG ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการระดับล่างสุดคือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่เป็นสิ่งจูงใจภายนอก ส่วนความต้องการระดับสูงกว่า คือความต้องการด้านความสัมพันธ์และความต้องการด้านความงอกงามถือเป็นสิ่งจูงใจภายใน ทั้งนี้ Alderfer เชื่อว่าความต้องการทั้งสามระดับดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ด้วยเหตุนี้การให้บุคคลตอบสนองความต้องการด้านความงอกงามด้วยการกระตุ้น หรือมอบหมายงานที่ท้าทายให้ทำนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ แม้ว่าบุคคลผู้นั้นยังมิได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการคงอยู่ก็ตามในทำนองเดียวกัน บางครั้งปัจจัยจูงใจภายนอกสามารถที่จะทดแทนปัจจัยจูงใจภายในได้

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

- 1) ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ายักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าน่าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3) ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภค ที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่ยอมรับของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1) การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2) ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้นๆ

3) ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้นๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ค่านิยมของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่ามีการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จีนาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1.2.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการ

ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของ แต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

1.2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

1.2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.2.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

1.3 การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

มิลเล็ต (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

การศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิติดีนี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (คณิตดวงหส์ดี, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการ ที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

1.4 แนวทางสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่างก็สำคัญ คือ ความสำเร็จในการบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ต้องทำควบคู่กันไปทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541)

1) การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสำรวจค่านิยม ความคาดหวังของผู้รับบริการขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งภายในภายนอก ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรมาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร ปัจจุบัน ผู้ให้บริการนิยมนำแนวคิดเห็น การบริการ กลยุทธ์ ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน ระหว่างพนักงานในองค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องพยายาม

วางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรับบริการ ในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจรับบริการได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมที่มีผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่าน ได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness} Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต
 สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็น
 ระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) กล่าวว่า การที่จะมาให้บริการประสบผลสำเร็จนั้น จะต้อง
 ประกอบด้วยการเป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น การบริการแบบมีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา
 และวาจาอ่อนน้อม มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี ทำงานอย่างมี
 ประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้อง
 ตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ การฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา ยิ้มและแสดง
 ท่าทางสนใจเสมอ แสดงความกระตือรือร้น และแสดงความมีน้ำใจออกมา และเตรียมตนเองให้พร้อม
 เสมอ เตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ มีความจำคิรู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมด
 ซึ่งลูกค้า สามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับชั้น
 ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือ การล่วงรู้ถึงสิ่ง
 ที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้า
 ชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็น
 ภาวะที่เกินความคาดหวัง

Bitner (1990) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจาก
 ลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็น
 ลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

สุมนา อยุธยา (2540) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ
 ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรี รัตน์ และองอาจ ปทพานิช (2546)
 ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ
 สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ใน
 สภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์
 ภายนอกได้”

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทาง
 พฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและ

สามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและ น้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและ แผลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้ บริการอีกในภายหลัง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้า หรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือ ความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

2.2 ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องมาจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ประการ ดังนี้

1) ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนัดแผนโบราณ

ในครั้งแรก ย่อมต้องการการรณรงค์ที่ไม่แรงนัก แต่การรณรงค์ต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราทองต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องขอด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2) ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นใน การให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3) สิ่งแวดล้อมอื่นๆ

สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ลีบบี่ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำครำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีที่อาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์ รู้สึกไม่สบายตัว ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการ หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยโดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพึงพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลักในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่ามีรูปแบบต่างๆ ที่นำไปสู่ความพึงพอใจได้

- 1) มีศิลปะของการดูแล
- 2) มีสมรรถภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 3) มีการให้ความสะดวกสบาย
- 4) มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแลที่ดี
- 5) ไม่มีปัญหาการเงินซึ่งก็เป็นความสามารถในการใช้จ่ายเพื่อการบริการ
- 6) มีความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ
- 7) มีความต่อเนื่องในการให้บริการ ให้ความสม่ำเสมอในการให้บริการ
- 8) มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ของการให้บริการที่ดี ซึ่งหมายถึงคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเพื่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเภท คือ

- 1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
- 4) ความสามารถของผู้ให้บริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

แนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

- 1) ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
- 2) ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรหรือกลุ่มบุคคลทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา นั้นเป็นเพียงส่วนประกอบการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น

2.3 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

สุขุม นวลสกุล (2538) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองที่มีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็งานที่เราจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการ จัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่างคนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการองค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนงนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะคือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่างๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้ว จะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย การบริการที่ทั่วถึงจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง และเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

2.4 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the Geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) คือการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry. (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้งโดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

จากแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ การบริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่ คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่ จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

จากการศึกษาทฤษฎี คุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954)	Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Gronroos (1990)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. ทักษะและพฤติกรรม
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	5. ความมีอัธยาศัยไมตรี	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	5. การชดเชย
	6. ความน่าเชื่อถือ		6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ
	7. ความมั่นคงปลอดภัย		
	8. การเข้าถึงบริการ		
	9. การติดต่อสื่อสาร		
	10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ		

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) ช่างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสามารถสัมผัสได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

1.1 เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์มีความทันสมัย

1.2 ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอกและภายในของสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม
เข้าใช้สะดวก

1.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

1.4 เอกสาร แบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

สรุปได้ว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์มีความทันสมัย ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอกและภายในของสถานที่ให้บริการมีความสวยงามเข้าใช้สะดวก ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คล่องแคล่ว แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และเอกสารแบบฟอร์ม และป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 2.1 สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง
- 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง
- 2.3 สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ
- 2.4 ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

สรุปได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง สามารถทำตามสัญญาหรือโฆษณาได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ผู้ให้บริการจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจังสามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 3.1 มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ
- 3.2 ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว
- 3.3 สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ
- 3.4 มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่

- 4.1 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ
- 4.2 ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ
- 4.3 มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร
- 4.4 สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการ ผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาทสุภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร และผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่

5.1 คอยเอาใจใส่ในเวลาและผู้รับบริการรับบริการ

5.2 มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

5.3 เข้าใจถึงความต้องการแต่ละอย่างของผู้รับบริการ

5.4 เวลาเปิด – ปิดของการให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่ในเวลาและผู้รับบริการรับบริการ มีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เข้าใจถึงความต้องการแต่ละอย่างของผู้รับบริการ และเวลาเปิด-ปิดของการให้บริการที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

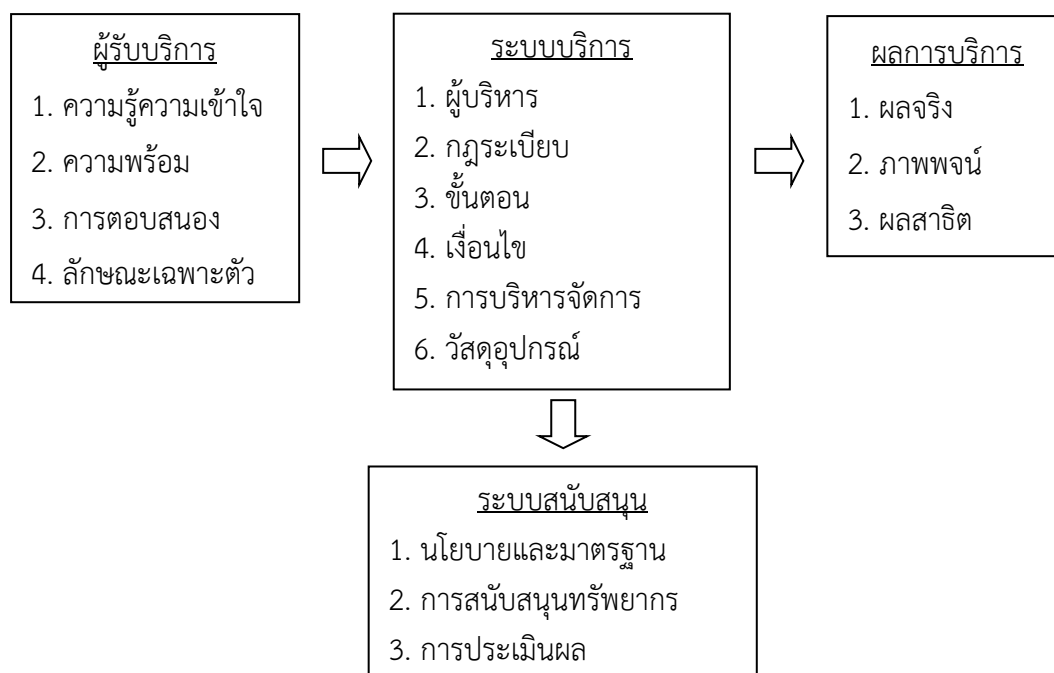
จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สามารถนำหลักการมาประยุกต์ใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ การบริการจะต้องให้ผู้มารับบริการ ได้รับการตอบสนอง ได้รับความสะดวกสบาย ช่วยเหลือปัญหาและความไม่เข้าใจได้รับการแก้ไขระดับหนึ่ง หรือจนปัญหาที่มีอยู่หมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และได้รับประโยชน์ในการบริการสูงสุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะ เป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญ ต่อการดำเนินชีวิต ความ เป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย (1) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (2) การจัดทำบริการสาธารณะ ของส่วนราชการ

3.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการสาธารณะ

3.2 หลักการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวถึง หลักการพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

เสนห์ จัวยโต (2544) กล่าวถึง ผู้บริหารองค์การสมัยใหม่ว่าต้องเป็นผู้ที่รู้จักปรับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ นั่นคือ มุ่งเน้นที่จะปรับปรุงองค์การไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented) โดยวิธีการดังนี้

1) สร้างคุณค่าความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด ลูกค้าคือพระราชา ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสนใจต่อลูกค้า และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต้องมีจิตสำนึกในการบริการ ต้องมีการจัดบริการที่ดีทั้งตัวบุคคลผู้ให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

2) ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ (Must – utilize Information Technology)

3) ต้องเลิกขาถ้อยเก่า (Must Break The Chaina) นั่นคือ ต้องแหวกวงล้อมแห่งความคิดเก่า คือ การแหวกตัวเองออกจากการเป็นข้าราชการที่ทำงานแบบเจ้าขุนมูลนาย แต่เปลี่ยนมาเป็นการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มารับบริการ มุ่งเน้นการบริการที่เดียวเบ็ดเตล็ด (One Stop Services) เพื่อขจัดปัญหาต่างคนต่างทำ และการทำงานซ้ำซ้อน

4) ต้องเพิ่มความรวดเร็ว การตลาด ความยืดหยุ่นและบริการ (Must increase speed market, flexibility and services) ด้วยการลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นองค์กรแบบแนวราบ (flat-organization) และออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ให้สอดคล้องต่อการบริการอย่างรวดเร็ว

Parsuraman และคณะ (1988) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

7) ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยงหรือไม่มีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

9) ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายงานสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมีหลักการที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เพียงพอ ต่อเนื่อง ตรงเวลา และที่สำคัญที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสุภาพ อ่อนโยน มีความรู้ในงานที่ให้บริการ ยินดีให้บริการ และเห็นว่าลูกค้าคือ พระเจ้า (Customer Oriented)

3.3 การให้บริการสาธารณะในต่างประเทศ

สมาน รังสียกฤษณ์ (2543) กล่าวถึง การให้บริการประชาชนในประเทศต่างๆ ดังนี้

1) สหรัฐอเมริกา มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนการให้บริการลูกค้า (Customer Service Plans) โดยมีการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนของการให้บริการ (Customer Service Standards) มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเกณฑ์ พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ

2) สหราชอาณาจักร ให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดที่ว่าประชาชนต้องได้รับบริการที่ดีจากรัฐและประกาศเป็น “สัญญาประชาชน” (Citizen Charter) และยึดหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (Principle of Public Service) 6 ประการ ได้แก่ มาตรฐานการบริการ (Standards) ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) ทางเลือกและการปรึกษาหารือ

(Choice and Openness) ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Patting things Right) และค้ำค่าของเงิน (Value for money)

3) ลิงคโปล์ เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงบริการของรัฐโดยประกาศนโยบายการบริการประชาชนสำหรับศตวรรษที่ 21 (PS21) เมื่อปี 2538 โดยกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (The Way of Excellent in Public Service) และกำหนดให้เจ้าหน้าที่รัฐยึดหลัก 6 ประการในการปฏิบัติงาน คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ (We want to Give You Quality Service) สุภาพและเป็นธรรม (We are Country and Fair) ให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุด (We do our Best to Help) มีความภูมิใจในงาน (We Have Pride Our Work) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (We Want to Keep Improving) และรับฟังข้อเสนอแนะและปรับปรุง (Feed Back and Suggestion Improve)

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือ การตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการ สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการ ให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จาก ประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะ พอใจถ้า ของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้อง คำนึงถึง คุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่ สองการ

ตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าถึงการใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่ สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่ หก การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ ประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการ บริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับ แต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้ บริการ หรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการ บริการ ให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้ สิ่งจูงใจ ลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วย ตัวเอง ธุรกิจ ที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด ภาพพจน์ในแง่การลด คุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการ บริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จาก การให้บริการอย่าง เท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับนั้นจะ เป็นใครการให้บริการ รวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของ ผู้รับบริการการ ให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้าน ปริมาณและ คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วเรตซ์ จันทรศร (2544) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมหากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่มจัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (2006) สรุปลเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการ บริการ ที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (1) หลักความสอดคล้อง ความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้อง ตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้ สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (4) หลักความ ประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีช่างานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,1996)

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่าการบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการ

กระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึง และแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับ ศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาล สู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บไซต์ให้บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับ ผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็น ช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการ ประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

ขั้นตอนการปรับกระบวนการให้บริการ มีดังนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

โดยการมองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่างๆ หากคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเรา เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ผลสำเร็จของงานบริการ ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง และต้องตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีแก่เขาหรือยัง

2) ค้นหากระบวนการให้บริการโดยไม่หยุดยั้ง

ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้าง ที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าว (Work FlowChart) ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุด เพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

3) ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นจะสามารถตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่ ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลด และที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็น

กระบวนการใหม่ หรืออาจออกแบบกระจายการให้บริการใหม่ที่สั้นและเรียบง่ายโดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (2553: 16-17) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือ บริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการ โอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบาง หน่วยงาน รับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผน และ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐ ดำเนินการ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวলাกำหนด ได้แก่ ภารกิจที่ เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐ จัดให้บริการใน เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้ เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายในสี่ปีพร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2547 : อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม (2553) กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มี หลักการอันเป็นกรอบ ความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการ สาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐ เดียวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการ กระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่ เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น

ประการที่สอง หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหาร ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลัก ในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่ รับผิดชอบในภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของ ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพใน การบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับ การบริการสาธารณะที่มี คุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามีส่วนร่วมใน การบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2543 : อ่าง ถึงใน โกวิทย์ พวงงาม (2553) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการ บริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือ ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตาม เจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปใน สภาวะที่สังคมที่กลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ชัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความ ต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการ กระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจ การตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่ เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่ รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อม ที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่นเพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความ เข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, 1957: 87-89 อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2553: 2)

นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คงฤทธิศึกษากร (2542: 15 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553: 2) นิยามว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีทำหน้าที่ในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร. สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547: 4-5 อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, 2553: 3) นิยามว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้ทำหน้าที่หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเองยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาลโดยมีหลักการดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีทำหน้าอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

5.3 ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

1) มีฐานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งโดยกฎหมาย

2) มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี (ไม่รวมเงินอุดหนุน) จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3) มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4) มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยแยกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

5) มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6) มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่นและสามารถ ใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7) มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8) มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

6. สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครอุดรธานี

1. ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลนครอุดรธานี เดิมเป็นเทศบาลเมืองอุดรธานีจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองอุดรธานีจังหวัดอุดรธานีพุทธศักราช 2479 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 มีพื้นที่ 5.60 ตารางกิโลเมตร มีการขยายเขตครั้งที่ 1 ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พุทธศักราช 2495 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2495 มีพื้นที่ 8.30 ตารางกิโลเมตร และมีการขยายเขตครั้งที่ 2 ตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองอุดรธานี (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2536 เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2536 มีพื้นที่ 47.70 ตารางกิโลเมตร และได้ยกฐานะเป็นเทศบาลนครอุดรธานี ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลนครอุดรธานี พุทธศักราช 2538 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2538

2. ขนาดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

เทศบาลนครอุดรธานี ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานีอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 562 กม. ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ตัดผ่าน สภาพพื้นที่ภายในตัวเมืองเป็นแอ่ง ลาดจากทิศใต้ไปทิศเหนือ มีทางน้ำธรรมชาติที่สำคัญ 2 สาย คือ ห้วยหมากแข้ง และ ห้วยมั่ง ห้วยทั้งสองนี้เป็นเส้นทางระบายน้ำธรรมชาติออกจากตัวเมือง นอกจากนี้ ในเทศบาลนครอุดรธานี ยังมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ 2 แห่ง สำหรับใช้ในการผลิตน้ำประปา และเป็นแหล่งน้ำสำรองน้ำใช้ คือ หนองประจักษ์ศิลปาคมและหนองสิม ครอบคลุมพื้นที่ 47.70 ตร.กม. มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

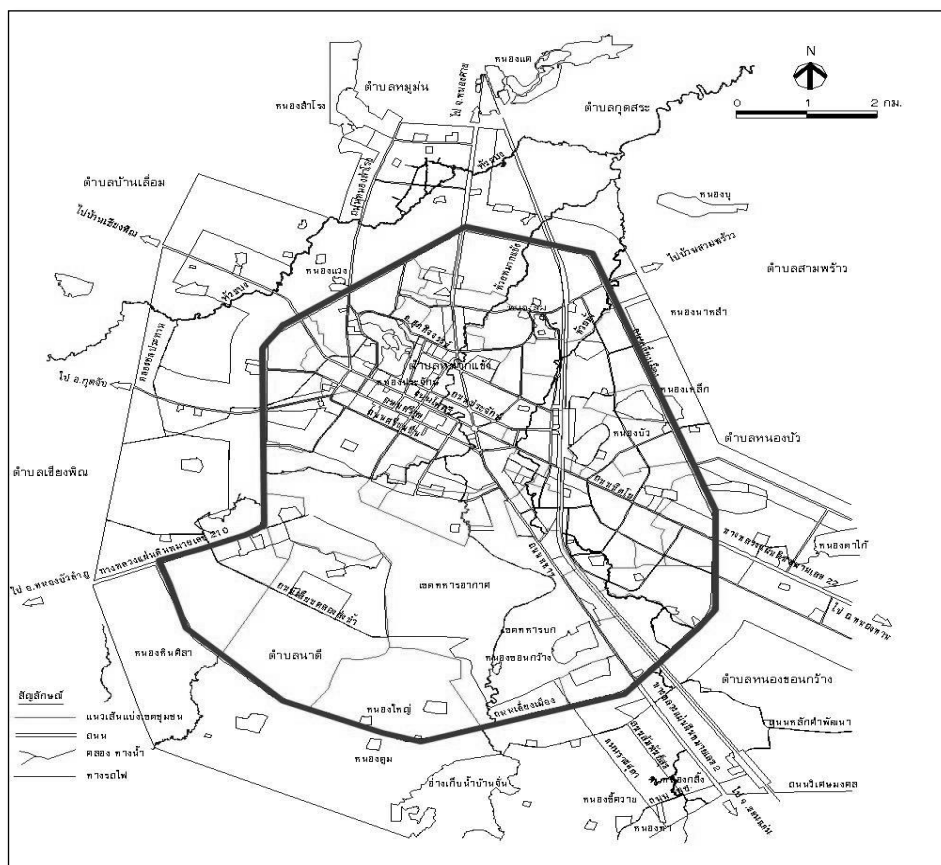
ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรงและเทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลบ้านจั่นและองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลหนองบัว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลเมืองหนองสำโรง

ประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 131,523 คน ชุมชนในเขตเทศบาลมีจำนวน 104 ชุมชน



ภาพที่ 3 เขตพื้นที่การปกครองเทศบาลนครอุดรธานี
ที่มา: เทศบาลนครอุดรธานี

3. นโยบายการบริหารงาน

นายกเทศมนตรีนครอุดรธานีได้แถลงนโยบายการบริหารงานต่อสภาเทศบาล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2555 ได้กำหนดนโยบายการบริหารงานออกเป็น 10 ด้าน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภคทั่วถึงทุกชุมชน

เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาหน้าท่วม พัฒนาและปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ให้เป็นเมืองน่าอยู่ชุมชนน่าอยู่ รองรับกับขนาดของเมืองและชุมชน สร้างความสะอาดสบาย ในการอยู่อาศัยและดำเนินกิจกรรมต่างๆอย่างมีความสุขจึงจะดำเนินการดังนี้

1.1) ก่อสร้างสถานีสูบน้ำใต้ดินและระบบรวบรวมน้ำในซอยแยกย่อยลงสู่สถานีสูบน้ำให้แล้วเสร็จ จำนวน 11 แห่ง โดยรอบ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในเขตเทศบาล

1.2) วางแผนขุดลอกบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลฯให้มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำสูงสุด

1.3) ปรับปรุงถนนในชุมชนที่เป็นถนนลูกรังให้เป็นถนนคอนกรีตให้ครอบคลุมทั้ง 4 เขต

1.4) เพิ่มประสิทธิภาพการบำบัดน้ำเสีย และรวบรวมน้ำเสียไปบำบัด

1.5) ปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางสำหรับทางเดินเท้า และการใช้จักรยาน ซึ่งเป็นรูปแบบการเดินทางที่ยั่งยืน

1.6) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างในชุมชนและถนนสายหลักโดยการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงครอบคลุมโดยเน้นอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดธรรมดา เป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED หลอด T5 และใช้บาลาส อิเล็กทรอนิกส์

1.7) ปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างภายในสวนสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

1.8) สนับสนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีเพื่อขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณก่อสร้างศูนย์กีฬาประชาชน

1.9) ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะถนนลู่วิ่งและลู่วิ่งจักรยานรอบสวนสาธารณะหนองประจักษ์ให้ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2) นโยบายส่งเสริมสวัสดิการพื้นฐานทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

เป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของเมืองที่เกิดความแออัด ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และการย้ายที่อยู่อาศัยจากการบุกรุกที่ดินของประชาชน เนื่องจากขาดการจัดการด้านที่ดินอย่างเหมาะสม ที่จะสามารถรองรับการอยู่อาศัยของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ชุมชนแออัดรวมทั้งชุมชนผู้มีรายได้น้อย ให้มีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม เกิดความมั่นคงในการอยู่อาศัย ส่งเสริมการออมทรัพย์ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆ จากการย้ายชุมชนไปอยู่ในที่ใหม่ ซึ่งห่างไกลจากเมือง เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จึงจะดำเนินการดังนี้

2.1) ประสานความร่วมมือการพัฒนา กับ 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย เทศบาลนครอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

2.2) จัดทำรูปแบบการพัฒนาความมั่นคงในที่อยู่อาศัย เช่นการปรับปรุงชุมชนให้มั่นคงในที่เดิม การปรับผังที่ดินใหม่การแบ่งปันที่ดินการก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ในที่เดิมการรื้อย้ายชุมชนออกไปอยู่ในที่ใหม่หรือซื้อที่ดิน

2.3) จัดหาที่ดินในการสร้างบ้านอยู่อาศัยในโครงการ "บ้านวันละบาท" ในชื่อชุมชนว่า บ้านมั่นคงนเรศวรจากการเช่าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี หรือการจัดซื้อที่ดินจากเอกชน

2.4) ดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งติดตามและประเมินผลของโครงการที่ดำเนินการตลอดจนสำรวจความคิดเห็นและความพอใจของประชาชนต่อการทำโครงการ

2.5) ให้การสงเคราะห์และสนับสนุนผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งพาตนเองได้และได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม

2.6) สร้างแนวทางของการบริหารจัดการร่วมกับชุมชน และเครือข่ายการพัฒนาในท้องถิ่น ให้เกิดรูปแบบหลากหลายและเกิดความมั่นคงทางกายภาพสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ

3) การจราจรคล่องตัว สะดวกและปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เป้าหมายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจราจรและผลกระทบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัญหา รถติด มลพิษทางอากาศและเสียงและอุบัติเหตุจากการจราจร ซึ่งปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนในเมืองและมีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ สร้างความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลนครอุดรธานีเป็นเมืองที่น่าอยู่สะดวก และปลอดภัยในการจราจร จึงจะดำเนินการดังนี้

3.1) ก่อสร้างระบบโครงข่ายสัญญาณจราจร เชื่อมโยงกันทุกแยก

3.2) ขยายเส้นทางระบบขนส่งสาธารณะ พัฒนาสถานีขนส่งและจุดเปลี่ยนถ่าย ยานพาหนะให้สะดวก ทันสมัย และปลอดภัย

3.3) จัดระเบียบการใช้เส้นทางการจราจรให้ถูกต้องเพื่อให้มีการใช้พื้นที่ถนนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

3.4) เสริมสร้างวินัยการจราจรที่ถูกต้องและปลอดภัยแก่ประชาชน

3.5) ก่อสร้างศูนย์ควบคุมการจราจรเป็นศูนย์รวม (Traffic center) และระบบกล้องวงจรปิด CCTV ที่มีความทันสมัยให้ครอบคลุมทุกมุมเมือง เชื่อมโยงเครือข่ายอย่างเป็นระบบ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยทางถนน

3.7) ศึกษาความเหมาะสมของระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการเดินทางของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องให้เพียงพอและมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี

3.8) ติดตั้งป้ายบอกทางและเครื่องหมายจราจรและป้ายจราจรประจำทางให้ทั่วถึงภายในเขตเทศบาล

3.9) ปรับปรุงเครื่องหมายสัญญาณจราจรให้สอดคล้องกับการใช้รถใช้ถนนในปัจจุบัน

3.10) จัดหาอุปกรณ์สำหรับทำเครื่องหมายจราจรที่ใช้งานได้สะดวกทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพภายในเขตเทศบาล เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด

4) เพิ่มศักยภาพในการบริหารด้านการคลัง ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

บริหารจัดการด้านทรัพยากรและงบประมาณของท้องถิ่นที่มีอยู่จำนวนจำกัดและปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารและการปฏิบัติใหม่เพื่อพลิกฟื้นปัญหาให้เป็นโอกาสที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ และใช้งบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการทำงานเพื่อประชาชนจึงจะดำเนินการดังนี้

4.1) จัดทำงบประมาณแบบแสดงรายการ ซึ่งเน้นการควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งบประมาณในการพัฒนาเทศบาล ผ่านส่วนราชการต่างๆโดยมอบและกระจายอำนาจในการบริหารจัดการงบประมาณให้กับผู้ที่ใช้งบประมาณโดยอิสระ และดูแลผู้ใช้งบประมาณให้มีความรับผิดชอบจากการใช้งบประมาณของหน่วยงาน

4.2) สร้างความโปร่งใส และการรายงานผลประจำปีมีการกำหนดกรอบการรายงานผลประจำปีและการรายงานผลทางการเงินที่สอดคล้องกับการกระจายความรับผิดชอบในการจัดทำงบประมาณควบคู่กับการกระจายความรับผิดชอบ

4.3) มีการตรวจสอบภายใน ควบคุมการใช้งบประมาณและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยหน่วยตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการและระบบตรวจสอบภายใน มีการวางแผนการตรวจสอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด โดยการตรวจสอบผลการดำเนินงานตรวจสอบการบริหารจัดการทางการเงิน และตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4.4) การบริหารเงินสะสมเมื่อยังไม่ได้รับรายได้ประจำ หรือรับรายได้ในส่วนที่จะต้องรับเป็นประจำล่าช้า อันเนื่องมาจากเหตุผลทางการเงินหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจทำให้เศรษฐกิจตกต่ำทำให้ประมาณการรายรับในส่วนที่คาดไว้ไม่ได้ตามที่ประมาณการตั้งนั้นเงินสะสมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บไว้จึงเป็นการรักษาสมดุลการคลังให้มีเสถียรภาพที่มั่นคง

4.5) อำนวยความสะดวกและสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทำให้ประชาชนทั่วไปทราบและสำนึกว่าการเสียภาษีเป็นการร่วมสร้างความเจริญแก่ท้องถิ่นและจะต้องชำระภาษีตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้โดยไม่มีข้อยกเว้น

4.6) การประเมินและจัดเก็บภาษีอย่างมีหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและการเมืองในปัจจุบัน ทำให้ท้องถิ่นสามารถมีรายได้เพิ่มมากขึ้นพอเพียงกับการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า

4.7) สร้างมาตรการแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ตลอดจนผู้ชำระภาษีให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการชำระภาษีและเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้มีส่วนร่วมในการชำระภาษีเพื่อนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่น

5) พัฒนาคุณภาพการศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี วัฒนธรรม การกีฬา รองรับประชาคมอาเซียน

เป้าหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีสุขภาพแข็งแรง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับประยุกต์ต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสามารถแข่งขันเพื่อรองรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน จึงจะดำเนินการดังนี้

5.1) จัดบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การฝึกอบรมวิชาชีพให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของท้องถิ่น

5.2) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

5.3) ระดมทรัพยากรบุคคลในชุมชน ประชาชนชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยนำประสบการณ์ความรู้ ความชำนาญ และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา

5.4) ส่งเสริมการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

5.5) จัดตั้งตลอดจนสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ห้องสมุด ห้องฟิฟจำลอง พิพิธภัณฑ์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ ฯลฯ

5.6) จัดตั้งศูนย์เยาวชน ลานกีฬา สนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย สวนสุขภาพ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

6) สนับสนุนการมีส่วนร่วมจากประชาชนและทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพองค์กรให้เข้มแข็ง

เป้าหมายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันของประชาชนในชุมชน ในด้านการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชน ผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้สามารถเข้าถึงระบบบริการสาธารณะที่ทั่วถึงและเป็นธรรม ตลอดจนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงจะดำเนินการดังนี้

6.1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ โดยต้องจัดให้มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนการจัดทำบริการสาธารณะและต้องจัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและผลการตัดสินใจ

6.2) จัดให้มีมาตรฐานกลางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6.3) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในทางการเมือง เพื่อช่วยเหลือการดำเนินกิจกรรมสาธารณะของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอความต้องการของชุมชนในพื้นที่

6.4) ส่งเสริมและให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้ง

6.5) ส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรชุมชนและคณะกรรมการชุมชนที่ดำเนินกิจกรรม และโครงการต่างๆ โดยชุมชนและเพื่อชุมชนรวมทั้งการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อพัฒนาระดับการขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางของเมืองนำอยู่ชุมชนนำอยู่อย่างยั่งยืน

6.6) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการวางแผนการงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารงานด้านอื่นๆ ของเทศบาลให้ประชาชนได้เข้าถึง มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานและประชาชนรับทราบข้อมูลตลอดเวลา

6.7) ประสานงานเพื่อก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายการทำงาน ทั้งภาครัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่และพื้นที่อื่นๆ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) และภาคประชาชน ร่วมเป็นอาสาสมัครในการบริการสาธารณะ เช่น เครือข่ายอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข เครือข่ายกลุ่มเยาวชน เป็นต้น

7) พัฒนามาตรฐานการเสริมสร้างสุขอนามัย ใส่ใจคุณภาพชีวิตครอบครัวอบอุ่น

เป้าหมายเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกระดับชั้นได้เข้าถึงการบริการด้านสุขภาพที่ทันสมัย ทัวถึงเท่าเทียมกับหน่วยบริการของรัฐอื่นๆ ตลอดจนมุ่งสร้างสังคม สุขภาวะเพื่อวางรากฐานสุขอนามัยที่แข็งแรง จึงจะดำเนินการดังนี้

7.1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริการด้านสุขภาพในระดับท้องถิ่นให้สามารถดูแลประชาชน ทั้งในด้านสุขภาพกาย และสุขภาพใจเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตโดยการก่อสร้างโรงพยาบาลเทศบาลนครอุดรธานี

7.2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีแผนงานด้านสุขภาพร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคประชาชน จัดให้มีการบริการด้านสุขภาพระดับท้องถิ่นซึ่งทำให้ประชาชนทุกระดับชั้นเข้าถึงระบบบริการด้านสุขภาพด้วยความเสมอภาค

7.3) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมผู้สูงอายุดูแลด้านสวัสดิการที่ได้รับจากรัฐบาลให้ต่อเนื่อง รวดเร็ว และทั่วถึง

7.4) เพิ่มคุณภาพระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานทั่วถึงเป็นธรรม สร้างระบบบริหารจัดการที่มีเอกภาพเร่งรัดดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนอาหารปลอดภัย

7.5) เตรียมความพร้อม พัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย การจัดการที่มีประสิทธิผล ทันสถานการณ์ เมื่อเกิดภัยพิบัติ โรคระบาดและภัยสุขภาพ

7.6) ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคโดยร่วมกับ สถานพยาบาล หน่วยงานทางการแพทย์และเครือข่ายสุขภาพภาคประชาชน (อสม.)

8) ปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

เป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความตระหนักทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการดำเนิน กิจกรรมและการปรับพฤติกรรมการผลิตและการบริโภคของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อลดปัญหา มลภาวะในเขตเมืองนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจัดให้ มีมาตรการป้องกันและการเตือนภัย กรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้งธรณีพิบัติและ การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศตลอดจนดำเนินการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์เมืองให้สวยงามเพื่อ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรองรับการท่องเที่ยว

8.1) พัฒนาลำห้วย แหล่งน้ำและที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์ในชุมชน

8.2) พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นระบบ เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเป็น มาตรฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

8.3) พัฒนาภูมิทัศน์ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้น่าอยู่ บริหารจัดการแหล่งน้ำ ป่า ไม้ ให้มีสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่ดี

8.4) รณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้มีการจัดการขยะมูลฝอยของครัวเรือนให้ถูกต้อง รวมทั้งการนำขยะกลับมาใช้ซ้ำให้เกิดประโยชน์

8.5) ส่งเสริม ฟันฟู ป้องกัน อนุรักษ์และการจัดการกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ รวมทั้งสถานที่ซึ่งมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์โดยร่วมมือกับภาครัฐ และภาคประชาชน

8.6) ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบเพื่อส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านประเพณี วัฒนธรรม และเชิงอนุรักษ์ เชิงเกษตร เป็นต้น

8.7) ปรับปรุงทางเท้าให้งามตา สายไฟฟาลงใต้ดิน ให้บ้านเมืองเกิดความเป็น ระเบียบเรียบร้อยสวยงาม

9) พัฒนาระบบบริหารงานโดยเน้นให้เกิดธรรมาภิบาลและบริการที่ทันสมัย

เป้าหมายเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนและการจัดการสำนักงาน โดยการยกระดับมาตรฐานการบริการ มีการนำวิชาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

ประชาชน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม จึงจะดำเนินการดังนี้

- 9.1) ยกกระต๊อบการบริการให้ทันสมัยที่สุด สะดวกที่สุด รวดเร็วที่สุด บริการที่ดีที่สุด ให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน
- 9.2) กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามแนวนโยบายและนำไปปฏิบัติ
- 9.3) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคประชาชน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านความคิด ข้อมูลข่าวสารให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ส่งเสริม สนับสนุนต่อกัน
- 9.4) พัฒนาบุคลากรและองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและเตรียมพร้อมเพื่อให้ความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 9.5) ปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ เพื่อลดภาระในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 9.6) จัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นตามความจำเป็นและเหมาะสมเพิ่มขึ้น ตามศักยภาพของท้องถิ่นรวมทั้งความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนขยายการให้บริการที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเชื่อมโยงและบูรณาการกับแผนชุมชน
- 9.7) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลและมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวางถูกต้องเป็นธรรมและรวดเร็ว

10) สนับสนุนพลังสังคมและพลังชุมชนสร้างภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็งและดำเนินการมาตรการต่อต้านสารเสพติดทุกประเภท

ปัญหาการแพร่ระบาดของสารเสพติดเป็นปัญหาสำคัญระดับประเทศที่ต้องเร่งรัดแก้ไขและเฝ้าระวังป้องกันเนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งด้านสุขภาพด้านสังคมด้านเศรษฐกิจ และด้านความมั่นคงของประเทศ ซึ่งยังคงเป็นวาระแห่งชาติถือเป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านยาเสพติดพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับสารเสพติด และพัฒนารูปแบบและกระบวนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยขจัดปัญหาดังกล่าวให้หมดไป จึงจะดำเนินการดังนี้

- 10.1) จัดทำมาตรการรณรงค์ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดด้วยการดำเนินกิจกรรมที่พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมปลูกจิตสำนึกที่ดีให้ความรู้และสร้างวัฒนธรรมหนักเกี่ยวกับภัยของยาเสพติดในสถานศึกษา สถาบันครอบครัว และชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้นักเรียนและเยาวชนที่เป็นอนาคตสำคัญของชาติอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขอย่างปลอดภัย

10.2) เร่งรัดและดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทควบคู่กับการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ติดยาเสพติด

10.3) ดำเนินการกวาดล้างแหล่งผลิตและจำหน่ายยาเสพติดให้โทษโดยเด็ดขาดฉบับส่วนทางด้านผู้ติดยาเสพติดจะให้การบำบัดรักษาและอบรมให้ตระหนักถึงภัยอันเกิดจากยาเสพติด

10.4) ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภทอย่างจริงจังด้วยการสนับสนุนปัจจัยการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ขยายงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนและองค์กรประชาชนกลุ่มอาสาสมัครและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม รวมทั้งเร่งรัดปราบปรามการผลิตและการค้ายาเสพติดตลอดจนแหล่งอบายมุข อันเป็นสาเหตุของการก่ออาชญากรรมอย่างเด็ดขาด

10.5) ส่งเสริมโครงการภาครัฐและภาคเอกชนที่มุ่งบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด เพื่อให้คนเหล่านั้นกลับมาเป็นกำลังของชาติต่อไป

10.6) เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และกระบวนการยุติธรรมให้สามารถอำนวยความยุติธรรม และดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยเฉพาะในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การค้ายาเสพติดและการลดจำนวนแรงงานต่างชาตินิติผิดกฎหมาย

10.7) เข้มงวดกับการบังคับใช้กฎหมาย และสร้างกระบวนการพิเศษเพื่อควบคุมและปราบปรามผู้ค้าและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและการค้ายาเสพติดอย่างเด็ดขาดรวดเร็วและเป็นธรรมพร้อมทั้งแก้ไขกฎหมายเพื่อเพิ่มบทลงโทษสูงสุดกับข้าราชการการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้รางวัลและการคุ้มครองเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่ให้ความร่วมมือในการปราบปรามยาเสพติด

10.8) ควบคุมการนำเข้าสารเคมีที่อาจนำไปสู่การผลิตยาเสพติดอย่างเข้มงวดและเสริมสร้างกลไกของภาครัฐและมาตรการทางกฎหมายให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการผลิตยาเสพติด

10.9) ด้านครอบครัว เด็ก เยาวชน สตรีและผู้สูงอายุ มีนโยบายในการสร้างครอบครัวให้อบอุ่นและเข้มแข็งเป็นหน่วยพื้นฐานในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและเป็นภูมิคุ้มกันจากปัญหาสังคมแก่สมาชิกทุกวัยในครอบครัว

4. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลนครอุดรธานีได้จัดโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 10 ส่วนราชการ มีการจัดองค์กรในการดำเนินงานแยกตามหน้าที่ โดยได้แบ่งส่วนงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มงานเดียวกัน ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในแต่ละด้านเป็น

การเฉพาะตามนโยบายของคณะผู้บริหาร นโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการศึกษา สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม กองการแพทย์ และกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลงานทั่วไปซึ่งแต่ละหน่วยงาน มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล เช่น งานสารบรรณ งานด้านการพัฒนา และรักษาสิทธิของบุคลากร งานด้านการปกครอง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ตลอดจนการรับรองคณะศึกษาดูงานจากหน่วยงานและสถาบันต่างๆ และการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่อยู่ในการดูแลของสำนักปลัดเทศบาล 2 หน่วยงาน ดังนี้

1.1) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สิน และการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล

1.2) สถานธนาบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนด้านการเงินให้กับประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยอัตราที่สูง เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการตรวจสอบทรัพย์สินที่ได้มาโดยการกระทำความผิดและสามารถติดตามผู้กระทำความผิดได้ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจร

2) สำนักการคลัง

มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำสถิติรายรับรายจ่ายของเทศบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำและควบคุมทะเบียนพัสดุและทรัพย์สิน การบำรุงรักษา จำหน่ายพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล การจัดทำระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับการชำระภาษี เร่งรัด และติดตามการชำระภาษี และการจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ และปฏิบัติ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3) กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล การศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานของเทศบาลในด้านต่างๆ การดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาทาง

กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบ รวมถึงงาน
กิจการสภาเทศบาล

4) สำนักการช่าง

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการด้านต่างๆ การควบคุม
การก่อสร้างอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคารและกฎหมายผังเมืองเพื่อให้เกิดความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย การจัดการพื้นที่และรักษาสิ่งแวดล้อม การออกแบบ เขียนแบบแปลนทางสถาปัตยกรรม
และวิศวกรรมตลอดจนการจัดให้มีสวนสาธารณะสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการประดับตกแต่งเมืองให้
สวยงาม

5) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่ง
ปฏิกูลจากอาคารบ้านเรือน และที่สาธารณะต่างๆ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุม
โรคติดต่อ การควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการป้องกันการติดยาและสารเสพติด
ประเภทต่างๆ แก่ประชาชน

6) สำนักการศึกษา

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริม
คุณภาพมาตรฐานการศึกษา การจัดกิจกรรมด้านศาสนา วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น การจัด
กิจกรรมเด็กและเยาวชน ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก เยาวชน และประชาชนด้วยการ
ออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา และกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

7) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร ได้แก่ แจ้งเกิด
ย้ายที่อยู่ แจ้งตาย ขอแก้ไขรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน รวมถึง
การคัดร์รับรองเอกสารการทะเบียนราษฎร ด้านการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอมีบัตรใหม่
และการขอเปลี่ยนบัตร รวมตลอดไปถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้งต่างๆ ที่เทศบาลมีหน้าที่ที่
ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด การเลือกตั้ง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา

8) กองสวัสดิการสังคม

มีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์
ผู้ด้อยโอกาสในสังคม สงเคราะห์ผู้ประสบภัยต่างๆ การจัดสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน การสำรวจสภาพ
ปัญหาสังคมต่างๆ ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตลอดจนการ
พัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอนามัยชุมชน

9) กองการแพทย์

มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการรักษาโรค การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การป้องกันและรักษา ด้านทันตสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตเทศบาลให้มีสุขภาพสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งในและนอกสถานที่ ตลอดจนการขยายการให้บริการด้านสาธารณสุขให้ทั่วถึงประชาชน

10) กองสารสนเทศฯและทรัพย์สิน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การจัดทำ การปรับข้อมูล การใช้และการเก็บรักษาแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลแผนที่และทรัพย์สิน รวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครอุดรธานี

ที่มา: เทศบาลนครอุดรธานี

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครอุดรธานี (Citizen Surveys) คณะผู้ประเมินได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดย

ภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

จิรวรรณ ค่ายทอง (2552) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีเพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านการชำระภาษีและเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงบทบาทการให้บริการด้านการชำระภาษีการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คนใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงค่า t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยทั้งนี้ตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม one-way ANOVA ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปค่าเชฟเฟ (Scheffe) ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยด้านอุปกรณ์การให้บริการรองลงมาคือด้านขั้นตอน ในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการและด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุระดับการศึกษารายได้อาชีพต่างกันทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลเมืองคลองหลวงอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นตัวแปรอิสระเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท 2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียงพบว่าภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงเป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิสาชล แยมมี (2552) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล 2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลและ 3) ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจำนวน 370 คนในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองคลองหลวงได้ให้บริการประชาชนผู้ที่มาติดต่ออายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป 2) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนด้านสวัสดิการสังคมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากในด้านการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยด้านที่อยู่อาศัยด้านการมีรายได้ด้านนันทนาการด้านกระบวนการยุติธรรมและด้านการบริการสังคมทั่วไป 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้บริการด้านสวัสดิการมากขึ้นรองลงมาในด้านของเจ้าหน้าที่ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการในลักษณะของความยิ้มแย้มแจ่มใสความเอาใจใส่ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นต้น ในด้านงบประมาณประชาชนต้องการงบประมาณที่เพียงพอต่อประชาชนในเทศบาลเมืองคลองหลวง

บรรเจิด เจริญเวช (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบเทคนิคกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลฯกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีรูปแบบอย่างไรสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลและที่ไม่ได้รับรางวัลว่ามีลักษณะอย่างไรเพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไป โดยใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานคือทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหระคณทำงานและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 : กรณีศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานีคือเทศบาลเมืองท่าข้ามและองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ได้รับรางวัลคือเทศบาลเมืองนาสารและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรโดยในเชิงปริมาณมีผู้ตอบแบบสอบถาม 186 คนและการศึกษาเชิงคุณภาพสัมภาษณ์ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียจากการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 120 คนผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลประกอบด้วยภาวะผู้นำของคณะผู้บริหารซึ่งมีคุณลักษณะต่างๆเช่น เป็นผู้ที่มีความเสมอภาคโปร่งใส มีคุณธรรมทำงานโดยเน้นคุณภาพงานและคำนึงถึงคุณค่าและความต้องการของประชาชนต้องคำนึงถึงกระแสโลกและการเปลี่ยนแปลงมีมาตรฐานวัดผลได้และรับผิดชอบสูงมองการณ์ไกลมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้ใ้ตนเองอยู่เสมอและต้องคิดเชิงรุกทำงานแบบผสมผสานนอกจากนั้นแล้วยังต้องมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกด้วยเช่น 1) ด้านการมีส่วนร่วมของสาธารณชน 2) ด้านความสุจริตและโปร่งใส 3) ด้านกลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม 4) ด้านพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมและ 5) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนั้นแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับประเด็นต่างๆประกอบด้วย 1) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ 3) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชนและ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถกำหนดเป็นต้นแบบตัวอย่าง (best practice) ที่สามารถพัฒนาให้ผู้บริหารท้องถิ่นเกิดแนวคิดในการนำไปพัฒนาท้องถิ่นรวมทั้งเป็นแนวคิดหรือโมเดลในการให้นำหนักสำหรับเกณฑ์การประเมินในตัวชี้วัดประเด็นต่างๆเพื่อการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคตในรูปแบบของกรอบแนวคิด “LEFT : HARD : PP” ประกอบด้วยด้านภาวะผู้นำ (leadership) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (facility) ด้านความสุจริตและโปร่งใส (transparency) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (happiness) ด้านพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม

(accountability) การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ (Result Base Management) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (downsizing of class) ด้านการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (participation) ด้านกลไกทางการเมืองที่ชอบธรรม (politics)

วรรณ อัครเวชชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ” งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่งรวม 856 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนครกับการบริหารงานที่เป็นเลิศของเทศบาลนครสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปรโดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนครวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ของข้อความผลจากการศึกษาพบว่าเทศบาลนครที่สามารถประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศเนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ 1) การนำองค์กรมีความโดดเด่นในด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม 2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่น ในด้านการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดีแต่ผู้นำระดับสูงจะต้องมีความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้วผู้นำองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชนจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง 4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลนครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานก็ต่อเมื่อมีการจัดการสารสนเทศและความรู้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบของการสืบค้น 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้านการสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นว่าการจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมงานทุกคน 6) การจัดการกระบวนการมีความโดดเด่นในด้านการวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและกระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้องคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

สมชาติ ป้อมแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีในการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวง 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ 370 ชุดผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.5 มีอายุระหว่าง 24-30 ปีร้อยละ 24.1 สถานภาพสมรสร้อยละ 59.5 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 33.2 รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาทร้อยละ 35.7 อาชีพรับจ้างร้อยละ 49.2 ตามลำดับ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขปัญหาของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงภาพรวมการปฏิบัติของคณะกรรมการชุมชนมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าด้านสถานที่มีประเด็นปัญหาการจัดสถานที่ทำงานการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานความสะอาดของสถานที่การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนการมีป้ายแนะนำสถานที่การจัดสถานที่จอดรถผู้ที่มาติดต่อราชการด้านงบประมาณมีประเด็นปัญหาการใช้งบประมาณอย่างประหยัดความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณการจัดการงบประมาณที่เหมาะสมการใช้งบประมาณอย่างถูกต้องและจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นธรรมด้านการบริหารมีประเด็นปัญหาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารด้วยความโปร่งใสมีการวางแผนล่วงหน้าการติดตามประเมินผลการบริหารแบบมีส่วนร่วมของชุมชนด้านเทคโนโลยี มีประเด็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วการประชาสัมพันธ์ผลงาน ของคณะกรรมการชุมชนการสร้างความรู้ในการพัฒนาชุมชน โดยผ่านสื่อต่างๆรับข้อเสนอแนะ ของชุมชนผ่านระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านบุคลากรมีประเด็นปัญหาความตั้งใจในการทำงานของคณะกรรมการชุมชน ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและชุมชนการเป็นตัวแทนในการประสานงานกับหน่วยงานราชการองค์กรและหน่วยงานเอกชนต่างๆที่เกี่ยวข้องการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านกายภาพการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจการพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านสังคมการมีส่วนร่วมของประชาชน การระดมทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3) การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงควรพัฒนาโดยการสร้างแนวทางแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชนการสร้างรายได้ของประชาชนในชุมชนการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีในชุมชนการสร้างงานให้กับชุมชนและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างต่อเนื่อง 4) การทดสอบสมมติฐานเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนและสถานภาพที่ต่างกันมีระดับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลเมืองคลองหลวงไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามายืนยันข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชน อย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

พิสมัย คูศรีพิทักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษา การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขต จังหวัดสกลนคร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล และพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติ จาก ประชากรจำนวน 950 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลและพนักงาน เทศบาลสายปฏิบัติต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็น ของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาลสายปฏิบัติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเทศบาล โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ควรนำไปเป็น แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความ รับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ควรนำไปเป็นแนวทางในการ พัฒนาการปฏิบัติงาน คือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง

วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) งานวิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ผลสัมฤทธิ์ การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง 2) การมีส่วนร่วม ของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดภาคกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมกับดัชนีชี้วัด 4) ปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดภาคกลางและ 5) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยในพื้นที่เขต

การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในปีการศึกษา 2552 จากองค์การบริหารส่วนตำบล 333 แห่งจำนวน 497 ตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวโดยด้านที่เห็นว่ามียกระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้อยที่สุดคือด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางด้านมีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลจากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวมพบว่าปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลคือการมีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนปัจจัยตัวที่ 2 คือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใspyปัจจัยตัวที่ 3 คือการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนปัจจัยตัวที่ 4 คือการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานและปัจจัยตัวที่ 5 คือมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน 4) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางพบว่ารูปแบบ COLIBP Model เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ภาคกลาง

อำภร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงามจำนวน 132 คนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยเลขคณิตการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมากด้านการบริการภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้ แก่อกสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำสุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามแก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภคเช่นไฟฟ้าประปาโทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามพบว่าความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้านส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุสถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุสถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (\bar{x} = 3.76) ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (\bar{x} =3.35) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (\bar{x} =3.47) ในด้านการให้คำแนะนำการ ปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการ

ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ 1. **งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.2 2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.2 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.8 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 2. **งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84

