

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ
 - 1.3 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ
2. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ
3. การปกครองรูปแบบเทศบาล
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปเป็นความ พึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง

หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเป็นความต้องการ (Need) ที่ได้รับบรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ความพึงพอใจนั้น เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดลง ความพอใจก็จะเกิดขึ้นและถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเช่นกัน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมตามปรารถนาหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งๆเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลก็จะอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อจะกระทำในสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือตามวัตถุประสงค์

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 9-10) ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity service) คือการให้บริการที่ยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรับด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนาทางด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 – 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

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

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการหมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9 – 10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะ

การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เมื่อเขาได้รับบริการ ดังนี้

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับการอย่างครบถ้วนเพียงพอ
4. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

1.3 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

การจัดเก็บข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจอาจใช้เครื่องมือในการจัดเก็บได้หลายวิธี (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้ โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถาม ที่ถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานบริการอยู่ โดยให้เลือกตอบอย่างอิสระ

2. การสัมภาษณ์ ต้องให้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

3. สังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมก่อนขณะรอรับบริการและหลังได้รับบริการโดยสังเกตจากท่าทาง การพูด สีหน้าและความคิดของการมารับบริการ

วิธีวัดความพึงพอใจต่อบริการนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ นงลักษณ์ เอี่ยมชาติ (2545 : 14 ; อ่างถึงโน มณีวรรณ ต้นไทย, 2533 : 15) ได้ให้ความหมายของพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เดวิส (Davis. 1967 : 41) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างการเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

โดนาเบเดียน (Donabedian. 1980 : 90) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงผู้ให้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ

มอร์ส (Morse. 1985 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นรับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดจะลดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียด และความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

โวลแมน และ โธมัส (Wolman and Thomas. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากแนวคิดและความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นจ่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความคาดหวัง สภาพแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ
2. การให้บริการที่ดี ควรมีการวัดความรู้สึกของผู้รับบริการเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงวิธีการให้บริการในหน่วยงานเพื่อสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการอย่างสูงสุด

3. การวัดความรู้สึของผู้มารับบริการสามารถวัดได้จากการจัดเก็บข้อมูลผู้มาใช้บริการงานที่ให้บริการในรูปแบบการสอบถาม

2. หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

ปรัชญา เวสารัชช (2521 : 18) ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ตัวเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการ และสภาพที่เกิดจากการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ หรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาองค์กรและเจ้าหน้าที่ขององค์กรเอง

อมร รัชศาสตร์ (2525 : 19) ให้ความเห็นว่าความพอใจของผู้มารับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานการบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

กุลธนา ธนาพงศกร (2530 : 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติการ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการระงุญยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 10) เห็นว่าระบบการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณาดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัดคือการมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วิลเลียม เอช.ลูซี่, เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธอร์ไร เอส. เบิร์กเฮด (William H.Lucy Dennis Gilbert & Gutherie S.Birkhead.1977 : 988) กล่าวว่าระบบการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดุล (2535 : 110-115) ได้กล่าวถึง แนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 8) ให้ความหมายของคุณภาพ คือสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง

พิรุณ รัตนวนิช (2543 : 6) กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ย่อมหมายถึงการให้ความสะดวกต่างๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าเป็น "ดี" เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยทั่วกัน เป็นบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ผู้ให้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง
2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกิดความคาดหวัง
3. สิ่งที่ใช้บริการคาดหวัง ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์ ทั้งนี้ต้องไม่

ผิดหลักศีลธรรม ไม่ผิดกฎหมาย/กฎ กติกาของสังคม และอยู่ภายใต้คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539 : 6) ให้ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541 : 334) ได้กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ โดยลูกค้าจะพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1.1 บริการที่น่าเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด และการให้บริการเสริม

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังให้คุณภาพบริการของผู้บริโภค

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดย อาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และ ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

1.4 ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการนำเสนอบริการ ในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขั้นทั่วไป

2. โมเดลคุณภาพของบริการ (Service-Quality Model) ได้มีการกำหนดโมเดล คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการ ที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จโดยมีช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

2.1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ในการจัดการของผู้รับบริการ ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังได้ ก็จะทำให้เกิดช่องว่างขึ้น

2.2 ช่องว่างระหว่างรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการฝ่ายจัดการอาจจะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง

2.3 ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

2.4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของผู้บริการได้รับผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณาของบริษัท

2.5 ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภค ได้วัดการทำงานของบริษัท และไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

ไพเราะ คลองนาวัง (2543 : 11) กล่าวไว้ว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี

ก้าน กลิ่งทะเล (2546 : 10) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับใน 6 ประเด็น คือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. การประสานงานในการบริการ
3. อธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. คุณภาพการบริการ
6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพของทรัพยากร บุคลากรผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถในงาน และการสื่อสารที่เข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งสรุปเป็นหลักในการให้บริการที่ดีได้ดังนี้

1. ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการผู้มารับบริการ
2. ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม
4. ให้บริการด้วยความประหยัด
5. ให้บริการอย่างสะดวก

3. การปกครองรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง ที่เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมาย จัดตั้งเทศบาลในระยะแรก (กุลธนะ ธนาพงศธร. 2531 : 329-330) มี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 แบ่งเทศบาล

ออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

1.2 พระราชกฤษฎีกานี้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10.000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กำหนด

2.2.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50.000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กำหนด

3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล เรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้ว จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

สภาเทศบาล

ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี

2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้โดยการตั้งกระทู้ถามเปิดอภิปรายคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี และการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

คณะเทศมนตรี

ในกรณีนี้ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลให้รูปแบบคณะเทศมนตรี ให้คณะเทศมนตรีประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

2. เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

3. เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

โดยสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล จะได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและความต้องการของท้องถิ่น

นายกเทศมนตรี

ในกรณีนี้ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลให้รูปแบบนายกเทศมนตรีให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน

2. เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน

3. เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1. รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีโดยเฉพาะ
2. แลกงนโยบายและแผนในการบริการกิจการต่อสภาเทศบาล
3. บริหารกิจการตามนโยบายและแผนที่แถลงต่อสภาเทศบาล
4. เสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณและเทศบัญญัติอื่นต่อสภาเทศบาล
5. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง เทศบัญญัติ และมติของคณะรัฐมนตรี
6. รวบรวมปัญหาในการบริหารกิจการเทศบาลพร้อมด้วยข้อเสนอแนะเพื่อเสนอสภาเทศบาล
7. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภาเทศบาล
8. เปรียบเทียบคดีและละเมิดเทศบัญญัติ
9. มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475
10. ปฏิบัติงานใดๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่ท้องถิ่นตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุป คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีจะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนเองหรือกลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมดโดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องที่และกฎหมายอื่นๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร การให้สวัสดิการ เป็นต้น

พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าของที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของคณะเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ
 ระบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี
 เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่
 งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ

2. สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี
 การจัดเก็บภาษีต่างๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาลประกอบด้วย
 งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี
 งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่แนะนำ ช่วยเหลือด้าน
 การเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล และรักษา
 ความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพ
 ที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4. สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุม
 งานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า
 สาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน
 งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5. สำนักการศึกษา/กองการศึกษาหรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการ
 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอนการนิเทศ
 การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียนและงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6. กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการและ
 การวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัยและ
 ประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7. กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน
 เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8. กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัด
 น้ำเสีย ประกอบไปด้วยงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุงงานโรงงาน
 กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบการ
 บำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

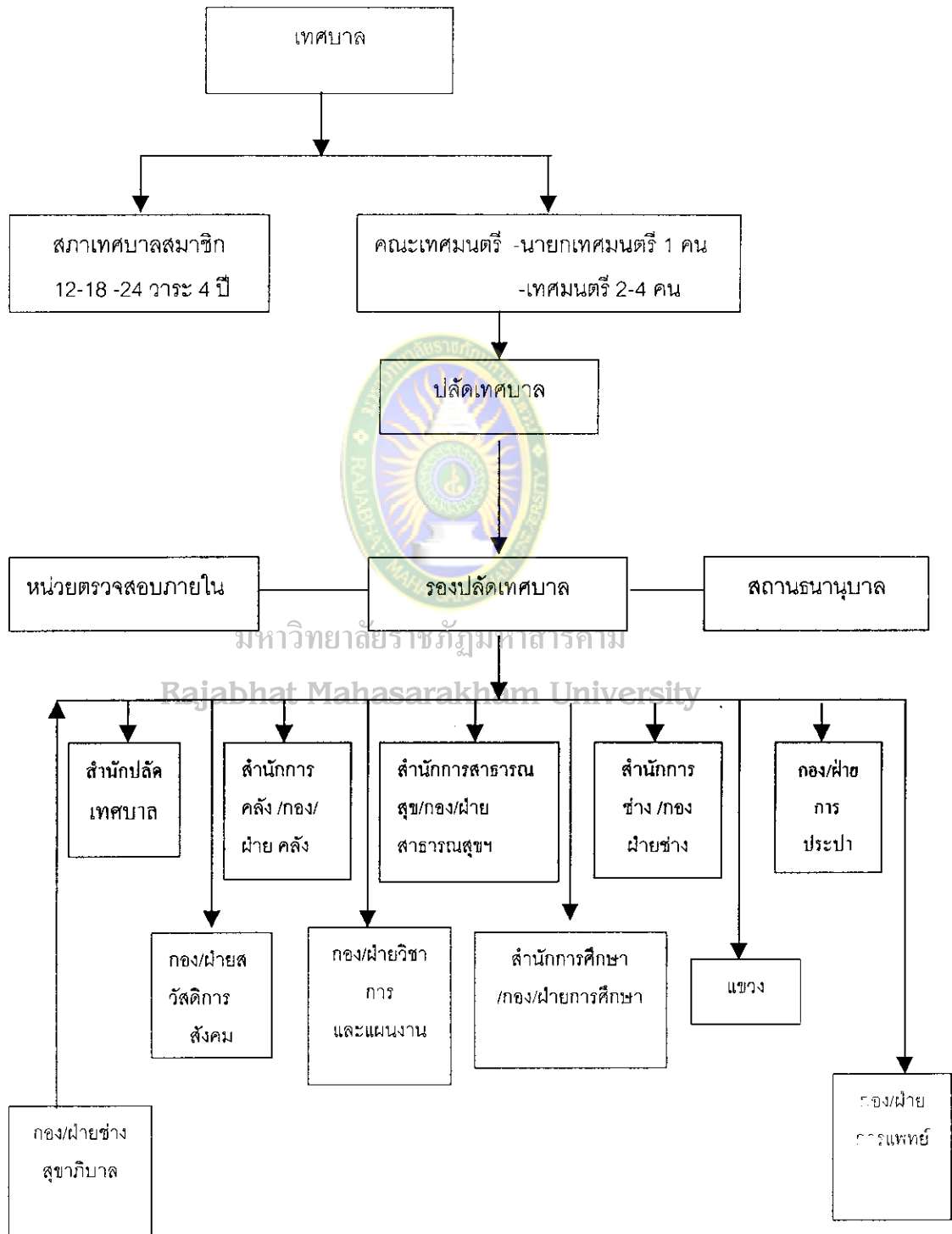
9. กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10. กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ และกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12. หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและสาธารณสุข การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีและพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและ ปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล

หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

ตารางที่ 1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 50/53 56

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ตามข้อ 1-9	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองตามข้อ 1-8
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการ
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ	6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
7. ส่งเสริมการพัฒนาศรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น	8. การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น		
9. หน้าที่อื่น กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล		

ตารางที่ 2 หน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 51.54 และ 57

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1.ให้มีน้ำสะอาดหรือ การประปา	1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และ ท่าข้าม	มีหน้าที่เช่นเดียวกันกับ เทศบาลเมืองตามข้อ 1-12
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม	3. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร	
4. ให้มีสุสานและ ฌาปนสถาน	4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์ มารดาและเด็ก	
5. บำรุงและส่งเสริมการทำ มาหากินของราษฎร	5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล	
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำ การพิทักษ์	6. ให้มีการสาธารณูปการ	
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข	
8. ให้มีและบำรุงทาง ระบายน้ำ	8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา	
9. เทศพาณิชย์	9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับ การกีฬาและพลศึกษา	
	10. ให้มีและบำรุงสวน สาธารณะสวนสัตว์และสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจ	
	11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบ ร้อยของท้องถิ่น	
	12. เทศพาณิชย์	

จากแนวคิดการปกครองรูปแบบเทศบาลสรุปได้ดังนี้ เทศบาลมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงถนน การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การรักษาความสะอาดถนน หรือทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ ซึ่งเทศบาลต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการ

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

มาสโลว์ (A.H. Maslow, 1954 : 4) เป็นนักจิตวิทยาสังกัดในค่ายมนุษยนิยม ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา เมื่อความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนนั้นต่อไป ฉะนั้นทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์จึงตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบางส่วน ความต้องการขั้นสูงต่อไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมใหม่ต่อไป ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow ได้แบ่งไว้ 5 ลำดับจากต่ำไปหาสูงดังนี้

- 3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตเพื่ออยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ และการขับถ่าย

- 3.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครองภัย ที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิตการทำงานสถานะทางสังคม

3.3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ด้านจิตใจกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน อยากมีพวกพ้อง อยากให้ผู้อื่นยอมรับ

3.4 ความต้องการชื่อเสียงได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ อยากมีหน้ามีตามีชื่อเสียง มีคนยกย่องนับถือในสังคม ต้องการด้านสถานภาพ

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตาม นึกคิดหรือความหวังของตน

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า การให้บริการผู้มารับบริการจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยเฉพาะความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายและความต้องการปกป้องคุ้มครองของชีวิตทรัพย์สิน และความต้องการความมั่นคง สถานทางสังคม บริการทางสังคม ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรในการให้บริการอย่างเพียงพอและเท่าเทียมกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด ยาคะนอง (2523 : 22) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่า สาเหตุของความไม่พึงพอใจคือ การให้บริการสาธารณะที่ไม่ตรงกับความต้องการของ ประชาชน เนื่องจากปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหา ตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน

สุดจิต จันทรประทีน (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชน ของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน, ประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการ

วิรัตน์ สหทอง (2529 : 29-40) ศึกษาเกี่ยวกับการประกันสุขภาพในทัศนะของผู้ใช้ บริการในจังหวัดกำแพงเพชรโดยสอบถามรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ปัจจัยการเข้าร่วม โครงการ และปัญหาอุปสรรคของประชาชนที่ใช้บริการบัตรสุขภาพ จำนวน 115 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50 อายุเฉลี่ยประมาณ 39 ปี มีสถานภาพสมรส

แล้วร้อยละ 88 มีอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 74 ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับบัตรสุขภาพ อยู่ในระดับดีร้อยละ 73 มีความคิดเห็นว่าการนี้บัตรราคาเหมาะสมแล้ว ร้อยละ 82 และ 81 ตามลำดับ และพบว่าปัญหาในการใช้บริการคือ ไม่สามารถใช้บริการได้ทั่วไปเพราะ มีการกำหนดสถานบริการ ลักษณะการเจ็บป่วยของสมาชิกบัตรสุขภาพ จะเป็นแบบปัจจุบัน ทันด่วน ร้อยละ 50

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 23) ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน พบว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สุทธิ ปันมา (2535 : 9) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ผลการศึกษวิจัย พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่ลูกค้าพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับ และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพอใจไม่แตกต่างกัน

วัฒน์ชัย พุทธิสสะ (2535 : 6) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาลักษณะของผู้บริการเอทีเอ็ม ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามเพศ และอาชีพของผู้ใช้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลให้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย คำถามที่ใช้การวัดระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่าที่มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติแบบของ

ข้อมูลที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของ นิวแมน-คูลส์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาสารคาม เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าผู้ให้บริการเพศชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ด้านความคุ้มค่าของบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านความเพียงพอของบริการและด้านความปลอดภัยผู้ให้บริการเอทีเอ็ม เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาสารคาม ที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ โดยมีแนวโน้มที่ระดับความมากน้อยของความพึงพอใจเป็นลำดับจากผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจและอาชีพอิสระ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการและเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความพึงพอใจที่ระดับความแตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ความพึงพอใจในด้านความคุ้มค่าของค่าบริการช่วยให้เกิดการประหยัด และการส่งเสริมการออมและด้านความรวดเร็วของการบริการ ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่เกิดจากบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ด้านความเพียงพอของบริการและด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537 :41) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ไม่สัมพันธ์กับตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรแบ่งแยกชนชั้นและวรรณะ

อัญชลี เหล่าธิตินพงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้บริการของศูนย์สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ เนื่องจากสะดวกที่อยู่ใกล้บ้าน ประหยัดเวลา ค่าบริการไม่แพง และยังมีผลวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการที่มีได้แสงงำไรและเป็นบริการของรัฐอีก เช่น ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขา Mukdahan พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า เพศ อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนระยะเวลาการเป็นลูกค้าและอาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 11 – 12) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า การให้ความสำคัญกับการสื่อสาร บุคลิกภาพ และการแสดงกริยามารยาทของแพทย์ พยาบาลต่อผู้ป่วย การให้บริการที่รวดเร็วสามารถสร้างความพึงพอใจได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. การให้บริการไม่ควรแบ่งแยกชนชั้นควรให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน การบริการต้องให้ความสนใจผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องนี้เป็นพิเศษด้วย
2. การให้บริการจะต้องตรงกับความต้องการของประชาชน
3. การให้บริการจะมีประสิทธิภาพขึ้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ให้บริการและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความเข้าใจสิทธิ หน้าที่ซึ่งกันและกัน
4. ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพแตกต่างกันจะมีพึงพอใจในบริการที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยที่จะทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด จังหวัดมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการได้รับการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัย คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการได้รับการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จะมีสูงหรือต่ำขึ้นกับความสามารถในการให้บริการด้านการโยธาสาธารณะและด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใน 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ 2) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 3) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 4) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5) ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ 6) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 7) ด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ประชาชน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
1. เพศ 2. อาชีพ	ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ในการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม 1. ด้านการโยธาสาธารณณะ - การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน - ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล - สวนสาธารณะของเทศบาล - การขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อ เต็มอาคาร - การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ 2. ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - การรักษาความสะอาดและทางเดิน - การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล - การป้องกันและระงับโรคติดต่อ

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
 Rajabhat Mahasarakham University
 ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม