

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาของ การศึกษาดังนี้

1. ทฤษฎีด้านการบริการ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเทศบาล
7. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของ Sense of Service และการบริการ

การบริการ ความหมายของ Sense of Service หมายถึง การให้ผู้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ (ธารินทร์ สุวงศ์ว. 2541. หน้า 2)

ปฐุม มณีโรจน์ (2525 อ้างถึงใน อรวรรณ ทองหล่อเลิศ, 2550. หน้า 8 - 9) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และต้องให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เว็บสเตอร์ (Webster, 1994, p. 1226 อ้างถึงใน ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 9) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การสนองตอบในสิ่งซึ่งผู้คนที่ต้องการหรือปรารถนา (To Provide People With Something They Need/ Want)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428 อ้างถึงใน ปัญญา สวดเสง, 2551, หน้า 7) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขยายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

เรแกน (Regan, 1963, p. 57 อ้างถึงใน ธวัชชัย เจริญเทศประสิทธิ์, 2551, หน้า 14) ได้กล่าวว่า การบริการ แสดงถึง ผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรง หรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่าง ๆ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2548, หน้า 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับทำขึ้น โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

การบริการ (ชัยเสถียร พรหมศรี, 2549, หน้า 11) หมายถึงผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการกระทำ การปฏิบัติ หรือความพยายามที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ทางร่างกายปกติ การบริการมักจะหมายถึงความพยายามของผู้ให้บริการหรือเครื่องจักร ที่มีผลโดยตรงต่อบุคคลหรือสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางการศึกษาที่ครูมีต่อนักเรียน หรือการใช้เครื่องจักรอำนวยความสะดวก ค่อมมนุษย์ เช่น การโดยสารทางเครื่องบิน หรือต่อวัตถุ เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การดำเนินการหรือกิจกรรมใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีการความสะดวก สะอาด รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

ธารินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 4) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริหารที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแน่วแน่มั่นคงต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหนึ่งซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง การเข้าใจการบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดความรับรู้เป้าหมายการบริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายสูง

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการด้วยคุณภาพของการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและการให้อำนาจการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

2.1 เกิดความรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในกระบวนการบริการในฐานะผู้แสดงเจตนาในการบริการ

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของการบริหาร หมายถึง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจในการบริการ และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

พื้นฐานของการบริการสามารถขยายความออกได้เป็น

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการและการพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีความคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งเป็นแนวที่องค์กรธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความหวังในการการบริการของผู้รับบริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการบริการร่วมกัน
3. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์กรธุรกิจบริหารสามารถทราบและจัดสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น
4. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสาร และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้
5. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมิน ได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น
6. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะรับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน
7. ความมีไมตรีจิต (Courtest) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเอ็นมิตร์ โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่บุคคลสำคัญที่ทำงานในงานบริการมีคุณค่า
8. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน

เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป พื้นฐานของการบริการสามารถขยายความออกได้เป็น 2 มุมมอง คือ มุมมองด้านความพึงพอใจการรับบริการและมุมมองด้านความพึงพอใจในการทำงานบริการ หากความพึงพอใจทั้งสองด้านเป็นไปในแนวทางเดียวกันผู้ให้บริการเต็มใจและยินดีบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความพร้อม ความมีคุณค่า ความสนใจ ความมีไมตรีจิต และความมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะทำให้การบริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมียุณยภาพมากที่สุด

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการจะไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปสัญลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้
2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าต้องการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การมีบริการที่มีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

พาราสุรามาน และคณะ; คอตเลอร์; พิชซิโมมอนส์ (Parasuraman et al, 1990; Kotler, 1994; Fitzsimomons, 1994 อ้างถึงใน ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 10) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะสำคัญแตกต่างจากสินค้า 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยกได้และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility)

บริการเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) ไม่ใช่สินค้า (Product) จับต้องและมองไม่เห็นจะนับ วัด หรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมิน และตรวจสอบ ดังนั้นการนำเสนอบริการจึงต้องแสดงถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการนั้น และแสดงให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงบริการนั้น และตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้น ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ ผู้ให้บริการต้องจัดสถานที่สะดวก สบาย สะอาด โอ่โง่ง และเหมาะสม เพื่อให้ความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องมีสุขภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม สะอาด บุคลิก อารมณ์ดี ใจดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจ ในการที่จะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดหา เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย สะอาด สะดวก เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้อยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วย เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ วีดีโอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

1.4 สัญลักษณ์ ผู้ให้บริการต้องจัดทำบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการบริการให้ชัดเจน เช่น ห้องน้ำ ประตู กระบอก ป้ายบอกทิศทางหรือห้องต่าง ๆ เป็นต้น

1.5 ราคา ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาให้บริการและสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการทราบความเหมาะสม

2. ความหลากหลายในตัวเอง (Variability or Heterogeneity)

การให้บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวและบริการชนิดเดียวกันแต่ผลผลิตของการบริการจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพของผู้มาใช้บริการ เวลา หรือแม้แต่ผู้ให้บริการด้วย และลักษณะบริการจะมีความหลากหลายในตัวเอง ทำให้คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น การให้บริการจึงต้องมีการวางแผนในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อดูแลการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)

การผลิต การส่งมอบ และการบริโภค บริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม

อย่างมาก ในขบวนการผลิตบริการ จึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบริการให้มีคุณภาพ และมักเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability)

การผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบ หรือจำหน่ายภายหลังได้รับสินค้า ดังนั้น จึงมีการจัดสรรทรัพยากร และเตรียมความสามารถในการผลิตไว้ เช่น การจ้างบุคลากร การซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดเตรียมสถานที่แล้วถึงเวลาไม่มีผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการมีจำนวนไม่มากพอ ทำให้ทรัพยากรที่จัดไว้นั้นสูญเปล่า เช่น การที่โรงพยาบาลมีห้องว่าง การที่ไม่มีผู้มาใช้บริการตรวจคอมพิวเตอร์ ทั้งที่โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ตรวจที่ราคาแพง เป็นต้น สถานการณ์เช่นนี้ ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงาน ทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพของการให้บริการจึงทำได้ยากกว่าการผลิตสินค้า จากลักษณะของบริการดังกล่าวจึงทำให้ยากแก่การประเมินคุณภาพ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงประเมินคุณภาพบริการ จากการรับรู้ที่ได้รับ เมื่อมาใช้บริการ โดยนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ

คุณลักษณะของการบริการ (Characteristics of the Service)

การให้บริการขององค์การธุรกิจบริการต่าง ๆ นั้นมีสิ่งที่จะต้องคำนึงในการจัดให้มีเพื่อให้เกิดบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะตระหนักถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การอบรมคนและการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Orientation) เป็นการให้การอบรมผู้ให้บริการถึงงานที่จะต้องกระทำ รวมไปถึงการฝึกให้สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. การนำเสนอเทคโนโลยี (Technology) องค์การธุรกิจบริการจะต้องการบริการโดยพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกัน อาจเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการนำเสนอบริการแบบพื้นบ้านหรือแบบเป็นศิลปะ

3. การติดต่อกับผู้รับบริการ (Interaction) เป็นการพิจารณาการให้รูปแบบการบริการโดยใช้มุมมองการติดต่อกับผู้ให้บริการว่าจะต้องมีการติดต่อกันในด้านใดมีพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่าง ๆ

4. ระยะเวลาในการบริการ (Time) เป็นการพิจารณาความถี่น้อยของการใช้บริการและช่วงเวลาในการให้บริการว่ามีความยาวนานเพียงใดเพื่อการจัดระบบการให้บริการ

5. สถานที่ให้บริการ (Location) ตำแหน่งที่จะให้บริการนั้นเป็นอย่างไร เป็นสถานที่

เฉพาะที่ต้องจัดให้มีหรือการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่

6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่ามีขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบบริการ และส่วนที่ปรากฏให้ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน

7. การจัดระบบการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้มีการบริการที่ดี

8. จำนวนผู้รับบริการ (Number Served Per Transaction) เป็นการให้บริการ 1 ครั้งนั้นมีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด คนเดียว สองคน กลุ่มเล็ก หรือกลุ่มคนใหญ่ เพื่อการจัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม

9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องใช้บริการที่ผ่านการอบรม หรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด

10. การควบคุม (Supervision) ในการให้บริการนั้นต้องมีการควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของการบริการ คือ สิ่งที่ต้องคำนึงในการจัดให้มีเพื่อให้เกิดการบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ การอบรมคนและการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ การนำเสนอเทคโนโลยี การติดต่อกับผู้รับบริการ ระยะเวลาในการบริการ สถานที่ให้บริการ ความซับซ้อนของการบริการ การจัดระบบการ จำนวนผู้รับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ การควบคุม เมื่อพิจารณาคุณลักษณะดังกล่าวแล้วผู้บริหารจะสามารถกำหนดแนวทางหรือทิศทางในการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้อง ตรงตามความต้องการ และเพิ่มศักยภาพของตนเองในการบริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธารินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 4) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการหากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ

5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การบริการอย่างมีคุณภาพ (Total Quality Service)

ธารินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 6) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมากด้วยกิริยามารยาทที่ดี ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อน โน้มและให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้องรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันในเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจอย่าเสแสร้ง
 - 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
 - 2.3 ความจดจำ (Memory)
 - 2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
 - 2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
 - 2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
 - 2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)

2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)

2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดจิตสำนึกในการบริการและการบริการอย่างมีคุณภาพ คือ เราต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีใจรักในการให้บริการ รู้จักเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา ยอมรับความแตกต่างของบุคคล มีความเป็นกันเอง มีความจริงใจ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทน อดกลั้น เป็นมิตร และยินดีที่จะให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ เช่นนี้แล้ว และถือว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนการบริการก็จะออกมาดี จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจอย่างสูงสุด

ดังนั้น หัวใจของการบริการนั้น ก็คือการให้ความสะดวก การเข้าใจ ทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน บุคลากรทุกระดับขององค์กรมีส่วนสำคัญในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องอาศัยทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ที่จะผูกใจผู้มาใช้บริการด้วย ซึ่งการให้บริการนั้นทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายและลักษณะของคุณภาพ

มีนักวิชาการและทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งพอสรุปได้พอสังเขปดังนี้

เดมมิง (Deming, 1993 อ้างถึงใน ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี, 2548, หน้า 12) กล่าวว่า “การปรับปรุงคุณภาพหมายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและซ่อมแซมแก้ไข ลดการสูญเสียเปล่าของแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลงทุนที่น้อยลง”

ครอสบี (Crosby, 1941 อ้างถึงใน วนิดา ด้วงอิน, 2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ระบุไว้แล้ว

เจียเกอร์ และคณะ (Jaeger et al., 1993 อ้างถึงใน สุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 7) ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าเมื่อพิจารณา “คุณภาพ” ให้เชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการอาณานิยม “คุณภาพ” ได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. คุณภาพชั้นพอใช้ได้ คุณภาพในระดับนี้ หมายถึง การผลิตสินค้า หรือบริการ ให้ได้ผลผลิตตามที่กำหนดรายละเอียด (Specification) หรือมาตรฐาน (Standard) ไว้ล่วงหน้า หรือเรียกว่าเป็น Conformance Quality

2. คุณภาพชั้นพอใจ คุณภาพในระดับนี้ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ปวยได้หมด ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเรียกว่าเป็น Requirements Quality

3. คุณภาพชั้นประทับใจ คุณภาพในระดับนี้ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการนั้นยอดเยี่ยมมากถึงขนาดที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ปวยเกิดความประทับใจ (Delighted) นั่นคือสิ่งที่ได้นั้นมีคุณค่า (Value) มากกว่าที่ผู้ปวยคาดหวังเอาไว้มาก หรือเรียกว่า Quality of Kind

คุณภาพ ตามความหมายของแม็คเนียล (McNealy, 1993 อ้างถึงใน รจิตรา สัจจิตราพิทักษ์, 2553, หน้า 7) หมายถึง การทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ ความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

คุณภาพ (Quality) ตามความหมายของ Webster's New World Dictionary (1989, p. 1099 อ้างถึงใน พิษายกร กาศสกุล, 2545, หน้า 7) หมายถึงสิ่งที่ได้มาซึ่งระดับของความเลิศ (The Degree of Excellence Which a Thing Possesses)

อรชร อาชาฤทธิ์ (2541) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง ระดับของความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพ และความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

พจนานุกรมของ คอริ่น (Cobuild, 1995, p. 1344, อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2545, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า “การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง ถึงจะมีคุณภาพได้”

พิเชษฐ เดชอุดมศิริ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2522, หน้า 111) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภณซ์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุด

คุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริหาร ไว้ดังนี้

รัชดา ตันติสารศาสน์ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า (Expect Services) กับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้บริการ (Precived Service) เป็นสำคัญ

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2547, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ

ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้บริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พรพรรณ เกิดในมงคล (2541, หน้า 11) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย โรคและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2548, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการด้วย

พาราสูรามาน (Parasuraman, 1985, p. 335 อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2548, หน้า 17)

ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าหมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceived service Quality) ของผู้บริโภคคือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการ โดยภาพรวม (Global Judgment) แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการตามการรับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

ชนิษฐา เล็กรุ่งเรือง (2548, หน้า 63-67) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ให้บริการ ด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย หรือลูกค้าอย่างเหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย ไม่มีปัญหา (Zero Defect) คือความที่ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อนทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม ตั้งแต่เริ่มแรกลูกค้าพอใจ (Response to Customer's need & Expectation) ความพึงพอใจ ของลูกค้าจะเกิดก็ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็น (Need) ของคนได้รับการตอบสนองนั้นคือปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจได้มาตรฐาน (Professional Standard) เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม สถานคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการผู้รับบริการ

คุณภาพที่ต้องมี (Mustive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการ

ตอบสนองผู้รับบริการจะไม่พอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับได้ขั้นต่ำ

คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้ามีจะทำให้เกิดความชื่นชม ประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งนี้อาจกลายเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นคุณภาพที่ต้องมีกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ธุรกิจให้บริการจะใช้ส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. การจัดจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท
6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)
7. มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

พาราสุรามาน (Parasuraman, 1988 อ้างถึงใน ศุภวรรณ จินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่าหมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

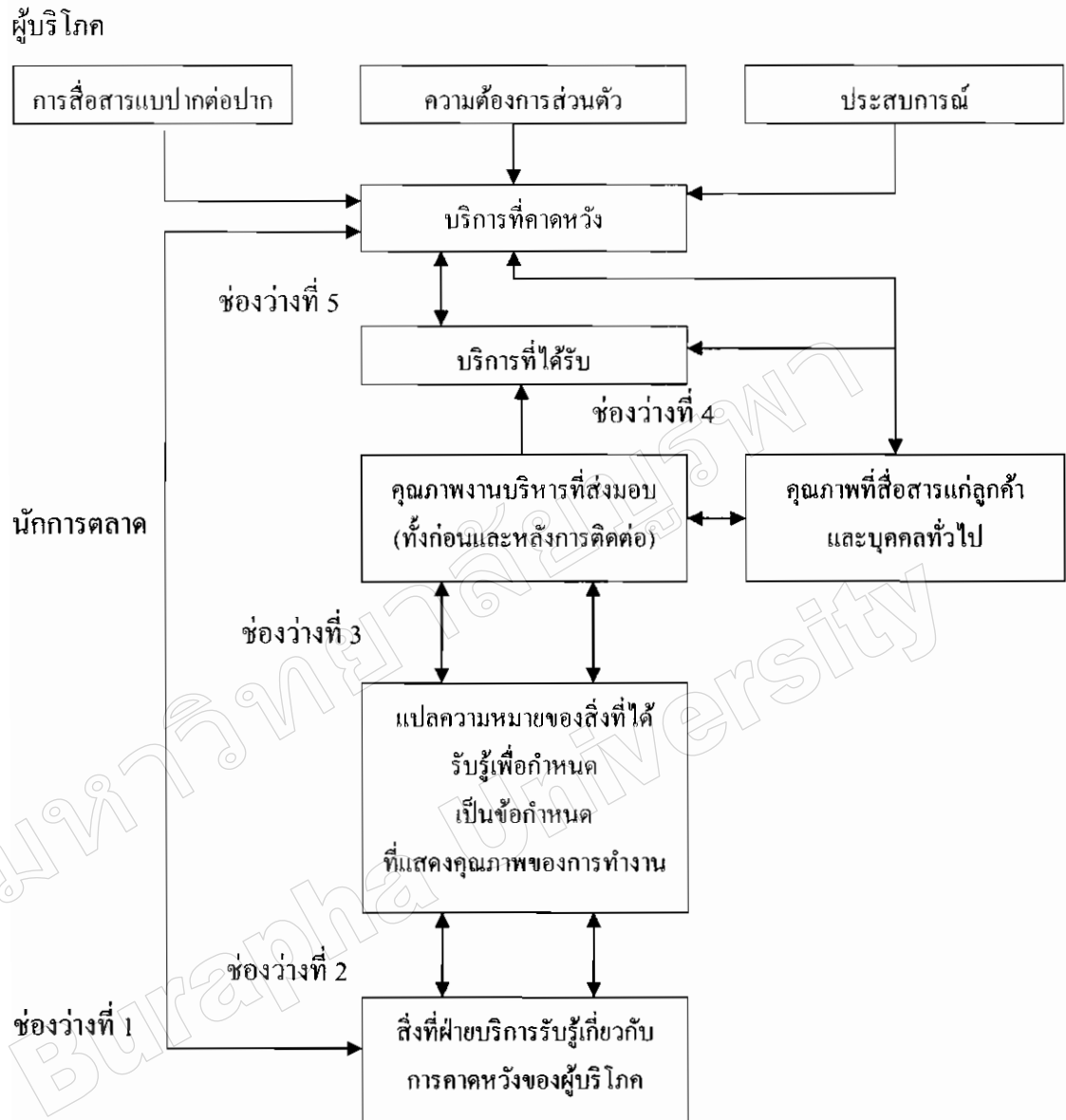
ยุพวรรณ วรรณวนิชย์ (2548, หน้า 178 - 179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความ

พึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้านั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีสัมพันธ์กัน แต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้า จากความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้ มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

1. การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม
2. ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่
3. และทุกครั้ง que ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ
4. การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้น สามารถอธิบายได้โดยอาศัยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค พนักงาน และฝ่ายบริหารขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 1 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เป้าหมายของธุรกิจบริการต้องลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามบริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่า ทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน



ภาพที่ 1 ตัวแบบคุณภาพงานบริการ (ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์, 2548, หน้า 179)

ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้น เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 4 ช่องว่างดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในงานบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับข้อกำหนด (Specification) ที่แสดงถึงคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดที่แสดงถึงคุณภาพงานบริการที่จะส่งมอบกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการมอบบริการ

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อส่งมอบบริการกับคุณภาพที่ได้สื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วย คุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่มักจะจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้มาใช้บริการ คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการ โดยได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลดีเลิศของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

การพัฒนาคุณภาพการบริการ

พัทวรรณ สุกกล้า (2545, หน้า 19) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ปัจจุบันการพัฒนาเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง เพื่อการวิเคราะห์แหล่งที่มาของปัญหา และการดำเนินแผนงานเพื่อการแก้ปัญหา การพัฒนาเป็นกระบวนการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่ถูกรบกวนจากการเปลี่ยนแปลงให้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา และพัฒนาเป็นกระบวนการดำเนินงานใหม่ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาภายในหน่วยงาน

โฮฟเวอร์ และซิมเมอร์ (Hover & Zimmer, 1987 อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ 2547, หน้า 15) กล่าวว่า แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบริการที่เป็นความคาดหวังว่าต้องเน้นการปรับเปลี่ยนการบริการให้มีคุณภาพสูงสุดและพร้อม ๆ กันนั้นผู้ให้บริการในระดับวิชาชีพจะต้องค้นหาวิธีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการที่ตนให้อยู่เสมอ การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในวิชาชีพเปรียบเสมือนความรับผิดชอบในหน้าที่ส่วนหนึ่งของบุคคลในวิชาชีพนั้นที่จะต้องยึด

ปฏิบัติด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

นิรันดร์ ประยูรกุล (2546, หน้า 23) กล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และมีการผสมผสานความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีผลให้ปัญหาสุขภาพของประชาชนที่มีความซับซ้อน และรุนแรงขึ้นในการพัฒนาคุณภาพบริการนั้นต้องคำนึงการให้บริการแบบองค์รวมแก่ทุกคน

กริฟฟิธ (Griffith, 1995 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เพ็ญเขตต์วิทย์, 2547, หน้า 15) ได้เสนอแนะแนวทางไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีจะต้องมีการบริการองค์การให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะต้องมีการศึกษาปัญหาและต้องมีการตรวจสอบประมวลผลปรึกษาหารือแนวทางแก้ไข สร้างแนวทางการปฏิบัติ วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้รับบริการและปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกรณี เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการอย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพการบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่ในสิ่งที่ดีกว่าเดิม การพัฒนาถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา กำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในสถานการณ์จริงเพื่อให้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหมดไป นำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

คุณภาพการบริการ ลูกค้าคือผู้ตัดสิน

คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการว่าตรงหรือเหนือความคาดหมายมากน้อยเพียงใด ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการ ที่นำเสนอโดยพนักงานของธุรกิจนั้น ๆ (ชัยเสถียร พรหมศรี, 2549, หน้า 50 - 52)

ประเมินผลคุณภาพการบริการ (Customer Evaluation of Service Quality)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การบริการเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ลูกค้าจะประเมิน เพราะการบริการไม่เหมือนการประเมินคุณภาพสินค้าที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้หรือลองได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ หรือที่เรียกว่า “การค้นหาคุณภาพ” ไม่ว่าจะเป็นการลองเสื้อผ้า ก่อนตัดสินใจซื้อ หรือการลองขับรถยนต์ เป็นต้น

ส่วนมากแล้วการตัดสินคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับ “ประสบการณ์” เช่น รสชาติ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สามารถประเมินได้เฉพาะช่วงเวลาที่ได้รับบริการเท่านั้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับ “ความเชื่อถือ ศรัทธา” แม้บางครั้งลูกค้าก็ไม่สามารถประเมินคุณภาพได้หลังจากได้รับบริการ เช่น การผ่าตัด การรับคำปรึกษาทางกฎหมาย เพราะลูกค้ามีความรู้ไม่เพียงพอที่จะประเมินคุณภาพของการบริการในลักษณะนี้ได้

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ

การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพให้ลูกค้าไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะความผิดพลาดสามารถ

เกิดขึ้นได้เสมอ ทั้งจากการกระทำของมนุษย์และเครื่องจักรที่มีมนุษย์เป็นผู้ควบคุม ทำให้ธุรกิจไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ 100% แต่ผู้ให้บริการก็ต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพเพื่อนำไปสู่การหาวิธีปรับปรุง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการหรือคาดหวังของลูกค้า โดยที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการและคาดหวัง เพื่อให้ตรงหรือเกินกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
2. เจาะจงคุณภาพการบริการ เมื่อบริษัทหรือองค์กรเข้าใจความต้องการของลูกค้าแล้ว ต้องกำหนดเป้าหมายเพื่อสร้างความแน่ใจต่อการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นจากการปฏิบัติของพนักงานหรือเครื่องจักร
3. การปฏิบัติของพนักงาน หลังจากที่ยังคงได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยที่ผู้จัดการและพนักงานทุกคนให้คำมั่นสัญญาที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ก็ต้องหาแนวทางที่จะทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพื่อแน่ใจว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการในการให้บริการเป็นอย่างดี
4. จัดการต่อความคาดหวังในการบริการ เนื่องจากความคาดหวังที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อประเมินคุณภาพ ดังนั้นองค์กรหรือผู้ใช้บริการต้องกำหนดความคาดหวังที่เป็นจริงในการนำลูกค้าซึ่งสามารถได้โดยผ่านการโฆษณาหรือการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับการบริการที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี หากการบริการนั้น ๆ ไม่เป็นตามที่คาดหวัง

องค์ประกอบเพื่อการวัดคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน, ซีทอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1983 อ้างถึงใน ศุภวรรณ จินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 19 - 20) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาลูกค้าใน ปี ค.ศ. 1983 นักวิชาการนักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่ได้รับบริการประเมิน ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และ

ทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

คอตเบิร์ก (Cotberg อ้างถึงใน จงรัก มงคลธรรม, 2548, หน้า 22) ให้ความเห็นว่า การบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ

2. ด้านภาพลักษณ์การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกละเอียดของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน มีความจริงใจในการให้บริการ มีการจัดองค์กรที่ดี มีมีการบริหารงานที่ดี

3. ด้านการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและยังเป็นองค์ประกอบเพื่อการวัดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง 10 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) การประเมิน

คุณภาพบริการ เป็นการประเมินความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการนั้น ๆ ทั้งนี้การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ กับบริการที่ได้รับจริงตามความรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ความสำเร็จของการบริการจึงขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งการแสดงออกจากปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการในขณะที่ใช้บริการหรือมาใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

มิลเลท (Millett, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Verma, 1963 อ้างถึงใน วารุณี อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและขนส่ง (Chansky) และ โทมัส (Thomas)

ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. ความเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

กุลธร ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่าในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้

โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การส่งมอบบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชวรงค์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการ ในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้อง

ผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าคนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมาย ในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้

ให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในเชิงศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไต่ถามเกี่ยวกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัด

หน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งกิจกรรมทุกประเภทของรัฐจัดทำขึ้น สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งเป้าหมายหลักก็เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ขอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

บลูม และเจมส์ (Blum & James, 1986 อ้างถึงใน วารุณี อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองและบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานสภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ อีก

ปทุม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน ชาญณรงค์ วิริยะลัภยะ, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน ศรีญาภิบาลชนม์, 2526, หน้า 12) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถให้แทน กันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจใน สิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรินิ เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เสถียร เหลืองอร่าม (2522, หน้า 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น เมื่อคนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2526, หน้า 102) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่ได้มาจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

ทิฟฟิน และแมคคอมมิค (Tiffin & McCormic, 1965, p. 7 อ้างถึงใน นิรันดร์ ปรียาสกุล, 2547, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incent) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอเลสไตน์ (Wallestein, 1971, p. 1 อ้างถึงใน นงนุช กิริติบำรุงพงษ์, 2546, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End - state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 6 อ้างถึงใน นิรันดร์ ปรียาสกุล, 2546, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วิลลิสทรี หรยางกูร (2526, หน้า 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา ที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม จะแตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดี พอใจ ขอบใจ ความต้องการ และการบรรลุจุดหมายของความต้องการนั้นของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน โดยแสดงออกมาทางความรู้สึก ความนึกคิด การแสดงออกที่เป็นสุข เมื่อได้ถึงจุดหมาย ความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกการบริการ ที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกจ้างจะมีความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน วรูม อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 16 - 17) ได้ให้ทัศนะแนวคิดทฤษฎีนี้ว่าอยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้การบริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อน การบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังหรือความคาดหวัง เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของคนเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวัง

ของแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน เนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในบริการที่เขาได้รับ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (decentralization) ได้มีนักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่นให้คำนิยามไว้ดังนี้ คือ

คลาร์ก (Ciark, 1957, pp. 87 - 89 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 12) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่หรือในขอบเขตแห่งใดโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่อง ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

วิต (Wit, 1967, pp. 14 - 21 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546 หน้า 13) ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหาร การปกครองท้องถิ่นจึง จำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กร อันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

ร็อบสัน (Robson, 1953, p. 574 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546 หน้า 13) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นหน่วยปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรจำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

วิญญู อังคนารักษ์ (2504 อ้างถึงใน วรุณี อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่

ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าคนอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นย่อม

มีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) ได้ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษกร (2525, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น องค์การนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2526, หน้า 22 - 24)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนด เรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างถึงใน ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ (ชาญชัย แสงศักดิ์, 2542) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการ

ปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้ผู้บริหาร ระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน

กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

กล่าวโดยสรุป การปกครองท้องถิ่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้ทำความเข้าใจถึงอำนาจ หน้าที่และภารกิจของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณเป็นของตนเองและได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลเข้ามาสมทบเพื่อให้การบริหารจัดการของการปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเข้าถึงตรงตามความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับเทศบาล

ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

แนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยมีขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระองค์ทรงปฏิรูประบียบวิธีการบริหารราชการแผ่นดินที่ปฏิบัติมาอย่างเดิมเสียใหม่ เพื่อให้ทันกับนานาอารยประเทศนอกจากนี้ทรงมีพระราชดำริที่จะให้

ประชาชนพลเมืองได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองประเทศอีกด้วย เพื่อให้เป็นไปตามทัศนคติใหม่ของการปกครองแบบตะวันตกอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากที่พระองค์ได้เสด็จทอดพระเนตรกิจการต่าง ๆ ในทวีปยุโรป (จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, 2506, หน้า 274 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 123) ได้ทรงพระราชดำริให้ทดลองการปกครองฝึกฝนรูปสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพ ฯ ก่อนเมื่อ พ.ศ. 2440 และได้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพ ฯ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2441) แต่การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพ ฯ ยังไม่มีลักษณะเป็นการปกครองตนเอง เพราะกำหนดให้มีผู้บริหารเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้นในวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2448 (ร.ศ. 124) พระองค์ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าฉลอม อำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นในหัวเมืองแห่งแรกของประเทศไทยซึ่งผลของการจัดสุขาภิบาลที่ท่าฉลอมเป็นประโยชน์แก่ราชการจนมีการขยายการตั้งสุขาภิบาลออกไปในท้องถิ่นต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นและถือว่าสุขาภิบาลเหล่านี้ คือสถาบันการปกครองท้องถิ่นอันเป็นที่มาของการปกครองรูปแบบเทศบาลในปัจจุบัน (สนธิ เตชานันท์, 2519, หน้า 10 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 123)

การจัดตั้งเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบลเทศบาลเมือง เทศบาลนครและเทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (มาตรา 7) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)
2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันที่ต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งเป็นพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 10)
3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันที่ต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งเป็นพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 11) ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำได้โดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 12) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา 13)

โครงสร้างของเทศบาล

กองวิชาการและแผนงาน (2554) โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีแล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลและคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเองระหว่างสมาชิกสภาเทศบาลแต่อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2543 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้ามาอีก 1 รูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง โดยวิธีการดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้น มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่า จะกำหนดให้การบริหารเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวออกจากรวันออกเสียงประชามติและให้ใช้รูปแบบการบริหารตามผลประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นการร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า 360 วัน และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียวทั้งนี้ให้มีผลกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นไปยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล สรุปได้ดังนี้

1. ในเทศบาลนครและเทศบาลเมืองที่มีการเลือกตั้งทั่วไปครั้งแรกเพราะเหตุครบวาระหรือมีการยุบสภานับแต่วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2543 ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีโดยตรงในคราวเดียวกัน
2. ในเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลเมืองก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีโดยตรงในคราวเดียวเมื่อสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีจากการเลือกตั้งทั้ง 2 กรณีดังกล่าว เข้ารับตำแหน่งแล้วก่อนครบวาระไม่น้อยกว่า 360 วันประชาชนในเขตเทศบาลมีสิทธิแสดงเจตนารมณ์เลือกรูปแบบการบริหารได้ด้วยวิธีการร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวข้างต้น
3. ในเทศบาลตำบลที่เหลืออยู่

3.1 กรณีที่สภาเทศบาลครบวาระและมีการเลือกตั้งทั่วไปก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 ให้ใช้การบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรีต่อไปเช่นเดิม

3.2 กรณีที่สภาเทศบาลครบวาระก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 และมีการเลือกตั้งทั่วไปหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 ประชาชนในเขตเทศบาลสามารถร้องขอให้ทำประชามติในการเลือกรูปแบบการบริหารก่อนครบวาระไม่น้อยกว่า 360 วัน

3.3 กรณีที่สภาเทศบาลครบวาระและมีการเลือกตั้งวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 ประชาชนสามารถร้องขอให้ทำประชามติก่อนครบวาระไม่น้อยกว่า 360 วัน

อนึ่งโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลปัจจุบันมีดังนี้

1. สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี (มาตรา 16) สำหรับจำนวนสมาชิกสภาเทศบาล (มาตรา 15) ดังนี้

- 1.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน
- 1.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คน
- 1.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 24 คน

2. คณะเทศมนตรีในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลเป็นรูปแบบคณะเทศมนตรีให้เทศบาลนั้นมีคณะเทศมนตรี ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีตามจำนวนที่กำหนดไว้ (มาตรา 36) ดังนี้

- 2.1 เทศบาลตำบล มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน
- 2.2 เทศบาลเมือง มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน
- 2.3 เทศบาลนคร มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล (มาตรา 37) และเมื่อผู้ใด ได้รับแต่งตั้งเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีแล้ว ผู้นั้นจะดำรงตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาเทศบาลไม่ได้

3. นายกเทศมนตรี ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎร ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลซึ่งกระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ (มาตรา 48 ทวิ) นายกเทศมนตรีมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันคราวละ 2 วาระได้ (มาตรา 48 สัตต) นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานราชการตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย (มาตรา 48 อัฐ) ดังนี้

3.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

3.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

3.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล (มาตรา 48 สัตตรส)

4. พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิดเพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายทั้งในเรื่อง งานด้านทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและการกิจของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ยงยุทธ วิชัยดิษฐ์, 2519, หน้า 50 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536, หน้า 129)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (มาตรา 16) ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลในการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นไว้รวม 31 ประการด้วยกัน

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดทำให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาสีลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา
 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย
 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณะ
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- นอกจากนี้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้โดยเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังนี้
1. เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 50)
 - 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - 1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
2. เทศบาลตำบลอาจจำกัดในเขตเทศบาล (มาตรา 51)
 - 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
 - 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
 - 2.4 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
 - 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
 - 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 2.9 เทศพาณิชย์
3. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 53)
 - 3.1 กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
 - 3.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - 3.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
 - 3.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 3.6 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
 - 3.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
4. เทศบาลเมืองอาจทำกิจการในเขตเทศบาล (มาตรา 54)
 - 4.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
 - 4.2 ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
 - 4.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - 4.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - 4.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

- 4.6 ให้มีการสาธารณูปการ
- 4.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 4.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา
- 4.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 4.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 4.12 เทศพาณิชย์

5. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 56)

- 5.1 กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 5.2 ให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5.3 กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 5.4 การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

- 5.5 จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 5.6 จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 5.7 การวางผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
- 5.8 การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

6. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจกรรมในเขตเทศบาล (มาตรา 57) กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา 54 โดยสรุปแล้วกิจการที่เทศบาลทุกประเภทจะทำได้นั้นขมารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์, 2544, หน้า 69 อ้างถึงใน กานดา นามสง่า, 2546, หน้า 45 - 49)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย
2. การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น
3. การสาธารณูปการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า เป็นต้น
4. การโยธาสาธารณะ เช่น การก่อสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น

5. การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา เป็นต้น

6. การสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น

7. การทะเบียนราษฎร

8. การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

นอกจากนี้ เทศบาลอาจทำกิจกรรมอื่น ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ คือ

1. การทำกิจการภายนอกเขตเทศบาล (มาตรา 57 ทวิ) มีหลักเกณฑ์ คือ

1.1 การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายใต้เขตของตน

1.2 ได้รับความยินยอมจากเทศบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และ

1.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

2. การทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด (มาตรา 57ตรี) มีหลักเกณฑ์ คือ

2.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

2.2 เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

2.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

3. การจัดตั้งสหการ (มาตรา 58 และมาตรา 59) ซึ่งเป็นองค์การที่เทศบาลตั้งแต่สองเทศบาลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งอันอยู่ในหน้าที่ของเทศบาลร่วมกันสหการเป็นทบวงการเมือง จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้มีคณะกรรมการบริหารซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้อง

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 กำหนดการบริหารของเทศบาลอาจแบ่งส่วนราชการได้ ดังต่อไปนี้

เทศบาลตำบล

โครงสร้างองค์การและภาระหน้าที่ไว้ดังนี้

1. การแบ่งส่วนราชการการบริหารงานของเทศบาล

โดยการแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1.1 สำนักปลัดเทศบาล จัดส่วนแบ่งราชการภายในดังนี้

- 1.1.1 งานธุรการ
- 1.1.2 งานการเจ้าหน้าที่
- 1.1.3 งานวิชาการและแผนงาน
- 1.1.4 งานทะเบียนและบัตร
- 1.1.5 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2 กองคลัง จัดแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

- 1.2.1 งานบริหารการคลัง
- 1.2.2 งานการเงินและบัญชี
- 1.2.3 งานผลประโยชน์
- 1.2.4 งานแผนที่ภาษี
- 1.2.5 งานพัสดุและทรัพย์สิน

1.3 กองช่าง จัดแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1.3.1 งานบริหารงานช่าง
- 1.3.2 งานสาธารณูปโภค
- 1.3.3 งานวิศวกรรม
- 1.3.4 งานไฟฟ้าและสถานที่

1.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จัดแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1.4.1 งานบริหารงานสาธารณสุข
- 1.4.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 1.4.3 งานป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ
- 1.4.4 งานสัตวแพทย์

1.5 กองการศึกษา จัดแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 1.5.1 งานบริหารงานการศึกษา
- 1.5.2 งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมและการกีฬา
- 1.5.3 งานส่งเสริมและพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
- 1.5.4 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

1.6 งานตรวจสอบภายใน

1.7 สถานขนานูบาล

2. การกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

โดยเทศบาลได้กำหนดภารกิจ และอำนาจหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1.1 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2.1.2 การรักษาความสะอาด และกำจัดขยะมูลฝอย
- 2.1.3 การสาธารณสุข โภค และการก่อสร้างอื่น ๆ
- 2.1.4 การสาธารณสุขการ
- 2.1.5 การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.2.1 การจัดการศึกษา
- 2.2.2 การส่งเสริมกีฬา
- 2.2.3 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 2.2.4 การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 2.2.5 การบำรุงสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

2.3 ด้านการจัดระเบียบ สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง

ดังนี้

- 2.3.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2.3.2 การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3.3 การควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าจอดเรือ
- 2.3.4 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.3.5 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.4.1 การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.4.2 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.4.3 การส่งเสริมอาชีพและประชาชน
- 2.4.4 การส่งเสริมการลงทุน
- 2.4.5 การพัฒนาด้านเทคโนโลยี

2.5 ด้านการบริหารการจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.1 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

2.5.2 การป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะ

2.5.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

2.6 ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.6.1 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

2.6.2 การส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์และถ่ายทอดวัฒนธรรมท้องถิ่น

2.7 ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.7.1 การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.7.2 การดำเนินกิจการสถานธนาณูปาส

2.7.3 การดำเนินการหรือบริการสาธารณะ

จากภารกิจข้างต้นเทศบาล ได้จำแนกภารกิจออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. ภารกิจหลัก ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2 การพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.3 การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

1.4 การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

2. ภารกิจรอง ประกอบด้วย

2.1 การควบคุมการก่อสร้างอาคาร

2.2 การอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.3 การส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

2.4 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภารกิจ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองจันทบุรี

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองจันทบุรี (2554) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเทศบาลเมืองจันทบุรี เมื่อ วันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2478 มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร และได้

ดำเนินการขยายเขตเทศบาลออกไปอีก 7.75 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันเทศบาลเมืองจันทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 10.25 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่รับผิดชอบ 2 ตำบล คือตำบลตลาดและตำบลวัดใหม่ แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร โดยมีสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน แบ่งเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน คือ นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 3 คน มีปลัดเทศบาลเป็นผู้ควบคุมดูแลพนักงานเทศบาลและลูกจ้างทั้งหมดมีรองปลัดเทศบาลทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองจันทบุรี เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีรายได้รวมเงินอุดหนุน ตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2554 เป็นเงิน 262,165,988 บาท มีประชากรจำนวน 25,423 คน แยกเป็นชาย 12,258 คน หญิง 13,165 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 13,049 ครัวเรือน

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลเมืองจันทบุรี ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามกฎหมายอื่น เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
2. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
3. การสาธารณสุขการ
4. การควบคุมอาคาร
5. การรักษาความสะอาดและการกำจัดมูลฝอย

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1. การจัดการศึกษา
2. การส่งเสริมกีฬา
3. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
4. การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
5. การบำรุงรักษาสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิ เสรีภาพของประชาชน

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

1. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

2. พัฒนาให้มีสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นจากที่มีอยู่เดิม

3. เพิ่มมาตรการในการสร้างความปลอดภัย ป้องกันการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยว

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

และสิ่งแวดล้อม

2. การป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะ การระวังแนวเขตที่ดิน

3. การปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย และบำบัดขยะให้ถูกต้องวิชาการ

4. เฝ้าระวัง ดูแลรักษา บำบัดฟื้นฟูสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นให้สวยงามเป็นระเบียบ

เรียบร้อย

5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

ธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2. การส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์และถ่ายทอดวัฒนธรรมท้องถิ่น

ด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การส่งเสริมการพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

2. การดำเนินการหรือบริการสาธารณะ

3. การดำเนินการกิจการสถานธนาถบาล

โครงสร้างส่วนราชการ

เทศบาลเมืองจันทบุรี ได้ประกาศใช้แผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2552 - 2554) ให้เหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ โดยมีการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็น 8 ส่วน 1 หน่วยงานได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับ

และเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี เดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคาร ตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ การสาธารณูปโภค การสาธารณูปการ การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การผังเมือง ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ ควบคุม เก็บรักษาการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ สาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกัน โรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้น เกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข

5. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของ เทศบาลหรือเมืองพัทยา และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี

6. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศ งานกิจการนักเรียน งาน การศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์

และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน

7. กองช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุที่ใช้แล้ว (ขยะ) การจัดการคุณภาพน้ำ การควบคุมการออกแบบและก่อสร้างอาคาร โรงงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การควบคุมดูแลรักษาตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียและมลพิษในด้านอื่น ๆ

8. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม

9. งานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล

เทศบาลเมืองจันทบุรี ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และดำเนินการบริหารจัดการองค์การตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

โดยให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ที่เมืองคัมภีร์ประกอบสำคัญ 6 ประการคือ

1. หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

2. หลักคุณธรรม คือการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงาม ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4. หลักการมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็น ในการตัดสินใจสำคัญ ๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ คือผู้บริหาร ตลอดจนข้าราชการทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการ ประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างคึง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

6. หลักความคุ้มค่า โดยยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ด้วยการตั้งจุดมุ่งหมายไป ที่ผู้รับบริการหรือประชาชน โดยส่วนรวม

กล่าวโดยสรุปได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ มีหน้าที่ ให้บริการประชาชนในท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึง จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิอำนาจ หน้าที่ และต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนดังกล่าว จำเป็นต้องตระหนักเข้าใจถึง ปัญหา และการแก้ปัญหาในการบริการ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหน่วยงานเทศบาลต้องมีคุณภาพในการให้ บริการประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการใช้บริการจากหน่วยงานองค์การปกครองท้องถิ่น และสามารถ นำผลการวิจัยไปปฏิบัติใช้เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเป็นไปตามความต้องการ ของประชาชนตามลำดับต่อไป โดยผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการ บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชน และประชาชน (P.S.O. 0017) ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ได้มาตรฐาน ภาครัฐด้านระบบการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) 2. เกณฑ์การบริการประชาชนของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี มี 7 เกณฑ์ ทุกเกณฑ์ได้ มาตรฐานภาครัฐด้านระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) 3. จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการและการรู้จักกับเจ้าหน้าที่

เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ส่วนเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากและเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควร ได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1. การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2. มารยาท 3. จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4. ศิลธรรม และ 5. การพูดจาของพนักงานด้านการเปรียบเทียบพบว่า ในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะ ด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันและด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพร นวลศรีฉ่ำ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้องและการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์ รับรู้ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล ปัญหาและ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ควรมีธรรมาภิบาล ไม่ตรี พุดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้การต้อนรับผู้ให้บริการมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลเมืองขลุงควรปรับปรุงด้านที่นั่ง เพิ่มพัดลมเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัดที่จอดรถด้านข้างเพิ่มเติม โดยมีที่กันแดด และที่สำคัญสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุงจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจใน ขั้นตอนและระเบียบ ในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสาร หลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลแลง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ที่เข้ารับบริการ โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ซึ่งมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรม ผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียนประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลง ที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวารี เหล่าอรรค (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจากกองช่าง ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ

ศิริลักษณ์ หาญสุริย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็น

ของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ด้านความเสมอภาคในการได้รับการมีคุณภาพอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนระดับความคิดเห็นด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ รายได้ ประเภท ผู้มาขอรับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่บางนา แต่อย่างใด

บุญเรือง โพธิ์นิล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับข้อที่มีคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ งานปรับเกรดถนน งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวจราจร งานดูแลสิ่งปฏิกูล งานบริการเครื่องสูบน้ำ ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยค่า t -test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำด้านความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ปานกลาง โดยมีปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นว่าดีมาก มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ด้านสถานะผู้นำและมีระดับความคิดเห็นว่าดีปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยค่า t -test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3. จากแบบสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่าง จำนวน 8 คน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของกองช่าง สามารถจัดกลุ่มได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงานและควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินการเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการ

ประชาสัมพันธการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้
ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย

จันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพ
การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ
มาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านการส่งพนักงานเข้าอบรมทั้งของภายในและ
ภายนอก การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันและแก้ไขข้อบกพร่อง
อย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนรายด้านที่อยู่ใน
ระดับปานกลาง ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ จากการทดสอบ
พบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม
จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
วัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ ในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการ โยธา งานบริการภาษี และงาน
บริการประชาชน ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ โดยในการศึกษาได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 งานบริการ ก็คือ งาน
บริการ โยธา งานบริการภาษี และงานบริการประชาชน ซึ่งทำการศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้าน
กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเกาะช้างใต้ พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการด้าน โยธา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน
ระดับพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์
ประการแรก เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าช้าง ในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ งานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย และงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง โดยแบ่งตามประเภทของงานบริการที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการตามความมากน้อย ก็คือ งานบริการสวัสดิการและสังคม สงเคราะห์ งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวมของการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการอยู่ในระดับพอใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย ในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย โดยแบ่งตามประเภทของงานบริการที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการตามความมากน้อยคือ งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี และงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย พบว่า งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการอยู่ในระดับพอใจ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ พบว่าผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของสถานประกอบการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้มารับบริการ และระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการศูนย์บริการ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

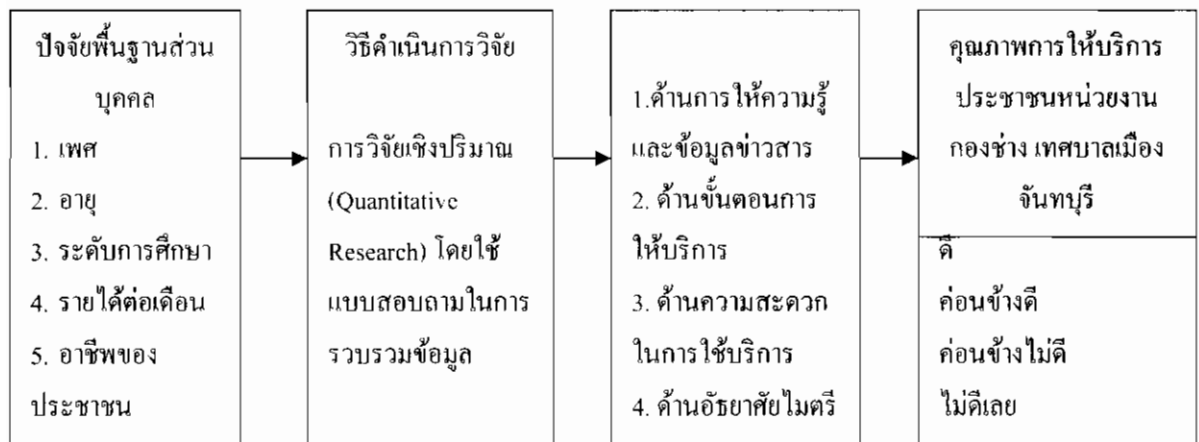
ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วเป็นรายด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นของประชาชนสูงสุดคือด้านอรรถาธิบายไม่ตรี รองลงมาคือด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยในด้านอรรถาธิบายไม่ตรีประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล ในด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านการทะเบียนราษฎรและด้านภาษีอากรได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในด้านความเป็นรูปธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าบริเวณที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการและในด้านความสะดวกในการใช้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จแบบครบวงจร ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รจิตรา สุจิตราพิทักษ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ (บ้านกิโลสอง) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ (บ้านกิโลสอง) โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านเด็ก ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านโภชนาการ และอันดับสุดท้ายคือด้านบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ (บ้านกิโลสอง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนเพศหญิงมีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช. และประกอบอาชีพรับราชการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ (บ้านกิโลสอง) อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ส่วนข้อเสนอแนะในด้านพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนั้นผู้ปกครองมีความเห็นว่าควรพัฒนาในด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด

จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม หลักการสำคัญของแนวคิดดังกล่าว คุณภาพการบริการ หมายถึง การทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ให้บริการด้วย ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการ จึงต้องศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการก่อน แล้วนำความต้องการนั้นไปปรับปรุงระบบและกระบวนการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อจะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการมารับบริการกับหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี สามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านธรรมาภิบาลไม่ตรี ผู้วิจัยจึงได้นำประเด็นดังกล่าวกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด คุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามาน, ซีทอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1983 อ้างถึงใน สุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553) และองค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย (2552) และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2552) ในการสร้างกรอบแนวคิดผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วนำมาประยุกต์ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านธรรมาภิบาลไม่ตรี ซึ่งเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของการให้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี นำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย (สุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553)

ตารางที่ 1 การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปร

ตัวแปร	แหล่งข้อมูล
ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร	ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553: บทคัดย่อ: คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย (2552: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี)
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2552: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด)
ด้านอรรถาธิบายโมเดล	ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553: บทคัดย่อ: คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว)