



ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล
ที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือการปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้โดยตรง เช่น การปกครองในระบบสภาตำบล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาล เป็นต้น

การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลนับว่าเป็นการปกครองที่มีประสิทธิภาพดีวิธีหนึ่ง เพราะเทศบาลมีอำนาจและงบประมาณสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชนได้

จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดในภาคใต้และมากเป็นอันดับ 6 ของประเทศ¹ ปัจจุบันมีจำนวน 1.5 ล้านคนเศษ จำนวนครัวเรือน 277,996 ครัวเรือน อัตราการเพิ่มประชากร ร้อยละ 1.1 เดิมทีเดี่ยวตัวเมืองนครศรีธรรมราชปกครองในระบบเทศบาลเมือง โดยยกฐานะจากเขตสุขาภิบาลเป็นเทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 ครอบคลุมพื้นที่การปกครอง 11.72 ตารางกิโลเมตร และต่อมาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนครตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 36 ก ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม

¹จังหวัดนครศรีธรรมราช, จังหวัดนครศรีธรรมราช'37, หน้า 7.

2537 เทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีพื้นที่ปกครองเพิ่มขึ้นเป็น 22.56 ตารางกิโลเมตร มีประชากรใน พ.ศ. 2537 จำนวน 90,868 คน จำนวนครัวเรือน 21,301 ครัวเรือน² ทำให้เทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม และการพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

แม้ว่าเทศบาลนครนครศรีธรรมราชจะได้จัดทำแผนพัฒนาระยะ 5 ปี และแผนพัฒนาประจำปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนให้ครอบคลุมหมดทุกด้าน ทุกสาขา แต่ภาระหน้าที่และบทบาทของเทศบาลที่จะดำเนินกิจกรรมใด ๆ ต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญ คือ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชน นโยบายและศักยภาพของเทศบาลว่ามีมากน้อยเพียงใด

ในด้านศักยภาพของเทศบาลเมื่อได้ยกฐานะเป็นเทศบาลนครแล้ว ก็จะมีศักยภาพสูงกว่าเดิม มีงบประมาณเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนเป็นจำนวนมาก และมีงานหลายด้านอาจเกิดความล่าช้า หรือไม่เป็นที่ถูกใจของประชาชนบางส่วน ฉะนั้นการรับฟังความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยแล้วยังทำให้เทศบาลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะสามารถนำมาปรับแผนพัฒนาเทศบาลและการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษา เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนและผู้บริหารเทศบาลเองเป็นอย่างมาก

²เทศบาลนครนครศรีธรรมราช, แผนปฏิบัติการด้านการรักษาความสะอาดประจำปี 2538, หน้า 3.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทหน้าที่ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามภารกิจหลักของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชให้ดียิ่งขึ้น

สมมุติฐาน

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และจากการทดสอบแบบสอบถามจะตั้งสมมุติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ของเทศบาล ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน น้ำ ประปา ไฟฟ้า ฯลฯ อยู่ในระดับสูง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานในด้านการเมืองการบริหารอยู่ในระดับต่ำ

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชนี้เป็นการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร รายงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช รวมทั้งการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรายงานวิจัย เพื่อให้ทราบข้อมูลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ ทฤษฎี หลักการปกครองท้องถิ่น ขอบข่ายการปฏิบัติงานของเทศบาลและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาข้อมูลภาคสนามโดยการไปแบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาล นครนครศรีธรรมราช โดยมีรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling โดยทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มชุมชน 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 300 ครั้วเรือน คือ

- 2.1.1 ชุมชนหัวอิฐ ทวดทอง จำนวน 67 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 22.3
- 2.1.2 ชุมชนสถานีรถไฟ จำนวน 56 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 18.7
- 2.1.3 ชุมชนชาวซอยต่าง ๆ จำนวน 41 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 13.7
- 2.1.4 ชุมชนวัดพระมหาธาตุ จำนวน 53 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 17.7
- 2.1.5 ชุมชนท่าวัง ตลาดคูขวาง จำนวน 42 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.0
- 2.1.6 ชุมชนท่าโพธิ์ วัดชะเมา จำนวน 41 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 13.7

2.2 เพศ จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 300 ครั้วเรือนนี้ แยกเป็นเพศชาย ร้อยละ 52 และ เพศหญิง ร้อยละ 27

2.3 อายุ อายุของผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 21-59 ปี จำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.7 อายุระหว่าง 18-20 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.7 และอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7

2.4 สถานภาพสมรส เกี่ยวกับสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่สมรส และอยู่ด้วยกันมีจำนวน 186 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 52.0 ผู้ที่สมรสและแยกกันอยู่จำนวน 13 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 4.3 และผู้ที่ไม่มีหม้ายหรือหย่าร้าง 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7

2.5 ศาสนา เมื่อแยกตามศาสนา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 286 ราย หรือร้อยละ 95.3 นับถือศาสนาพุทธ และจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 4.7 นับถือศาสนาอิสลาม

2.6 การศึกษา ในด้านการศึกษานั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษามีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 จบชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.0 จบชั้นอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และจบปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

2.7 อาชีพ เกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.7 เป็นพ่อค้าและนักธุรกิจ จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 และเป็นผู้ใช้แรงงานหรือรับจ้าง จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

2.8 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จากการศึกษาจำนวนสมาชิกในครัวเรือนพบว่า ครัวเรือนที่มีสมาชิก 2-3 คน มีจำนวน 124 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีสมาชิก 4-5 คน จำนวน 139 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และมีสมาชิก 6 คนขึ้นไป จำนวน 37 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 12.3

2.9 ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 11 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.7 อาศัยอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 105 ครัวเรือน คิดเป็น ร้อยละ 35.0 ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 69 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอยู่อาศัย มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 115 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.3

2.10 ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย

ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบ้านของตนเอง จำนวน 174 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 58.0 เป็นบ้านเช่าหรือเช่าซื้อ จำนวน 115 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และอาศัยอยู่กับผู้อื่นหรือญาติพี่น้อง จำนวน 11 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.7

2.11 ภูมิลำเนาเดิม

จากการศึกษาพบว่า ภูมิลำเนาเดิมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่อาศัยในถิ่นนี้มาแต่ดั้งเดิม จำนวน 130 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ย้ายมาจากจังหวัดอื่นในภาคใต้ จำนวน 127 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และมาจากจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย จำนวน 43 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 14.3 (ตารางที่ 1)

การประเมินระดับความพึงพอใจของค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อและค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มรวมของแต่ละด้าน จะวิเคราะห์จากเกณฑ์หาค่าเฉลี่ยโดยกำหนดค่า ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจสูงมาก
2. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00-3.50 มีระดับความพึงพอใจสูง
3. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-2.99 มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.00-2.50 มีระดับความพึงพอใจต่ำ
5. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.0-1.99 มีระดับความพึงพอใจต่ำมาก

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะ	f	%	หมายเหตุ
1. ชื่อชุมชน			
- หัวอิฐ ทวดทอง	67	22.3	
- สถานีรถไฟ	56	18.7	
- ชุมชนชาวชอย	41	13.7	
- วัดพระมหาธาตุ	53	17.7	
- ท่าวัง ตลาดคูขวาง	42	14.0	
- ท่าโพธิ์ วัดชะเมา	41	13.7	
	300	100	
2. เพศ			
- ชาย	156	52.0	
- หญิง	144	48.0	
	300	100	
3. อายุ			
- ระหว่าง 18-20 ปี	26	8.7	
- ระหว่าง 21-59 ปี	257	85.7	
- 60 ปี ขึ้นไป	17	5.7	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะ	f	%	หมายเหตุ
4. สถานภาพสมรส			
- สมรส/อยู่ด้วยกัน	186	62.0	
- สมรส/แยกกันอยู่	13	4.3	
- หม้าย/หย่าร้าง	14	4.7	
5. ศาสนา			
- พุทธ	286	95.3	
- อิสลาม	14	4.7	
6. การศึกษา			
- ระดับประถมศึกษา	67	22.3	
- ระดับมัธยมศึกษา	111	37.0	
- ระดับอนุปริญา	60	20.0	
- ระดับปริญาตรีและสูงกว่า	62	20.6	
7. อาชีพ			
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	19.7	
- ค้าขาย/นักธุรกิจ	151	50.3	
- ใช้แรงงาน/รับจ้าง	90	30.0	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะ	f	%	หมายเหตุ
8. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน			
- จำนวน 2-3 คน	124	41.3	
- จำนวน 4-6 คน	139	46.3	
- จำนวนมากกว่า 6 คน	37	12.3	
9. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล			
- ระหว่าง 1-5 ปี	11	13.7	
- ระหว่าง 6-10 ปี	105	35.0	
- ระหว่าง 11-20 ปี	69	23.0	
- มากกว่า 20 ปี	115	38.3	
10. ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัย			
- เป็นของตนเอง	174	58.0	
- เช่า หรือเช่าซื้อ	115	38.4	
- อาศัยอยู่กับผู้อื่น	11	3.7	
11. ภูมิลำเนาเดิม			
- เป็นคนในท้องถิ่นนี้ตั้งแต่เกิด	130	43.3	
- ย้ายมาจากอำเภออื่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช	127	42.3	
- ย้ายมาจากจังหวัดอื่น	43	14.3	

3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

3.1 ตอนที่หนึ่ง เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ตอนที่สอง เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งมีตัวแปรตามภารกิจหลัก 4 ประการของเทศบาล ให้คะแนนแบบ Rating Scale

3.3 ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 จากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลโดยวิธี Descriptive อย่างมีระบบ

4.2 จากข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 จากข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3 นำเสนอข้อมูลโดยวิธี Descriptive อย่างมีระบบ

การจัดกระทำข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทําในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของประชาชนตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องใน 4 ภารกิจหลัก คือ

- การพัฒนาเศรษฐกิจ
- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- การพัฒนาสังคม
- การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

ซึ่งในแต่ละหัวข้อจะมีการย่อย ๆ อีกหลายประเด็นตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถาม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่การบริหารงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ทำให้สามารถปรับปรุงการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้ผู้บริหารของเทศบาลนครศรีธรรมราชได้รับทราบข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาปรับแผนการให้บริการแก่ประชาชนให้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น
4. ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารและบริการของเทศบาล ทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความใกล้ชิดกับเทศบาลมากยิ่งขึ้น

คำนิยามศัพท์

"เทศบาล" หมายถึง เทศบาลนครศรีธรรมราช

"เขตเทศบาล" หมายถึง เขตเทศบาลนครศรีธรรมราช

"ความพึงพอใจ" หมายถึง การได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการของเทศบาลในระดับที่น่าพอใจ

"ผลงาน" หมายถึง การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ, ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านการพัฒนาสังคม, ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร

"ประชาชน" หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพ่อค้าหรือนักธุรกิจ กลุ่มผู้ใช้แรงงานหรือลูกจ้าง

"การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ" หมายถึง โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพและรายได้ การส่งเสริมด้านพัฒนาการท่องเที่ยว

"การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน" หมายถึง โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านก่อสร้างถนนและสะพาน งานก่อสร้างระบบระบายน้ำ งานขยายเขตไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้า งานปรับปรุงระบบ การผลิตน้ำประปา งานจัดหาอุปกรณ์เพื่อบริการด้านการประปา งานขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา

"การพัฒนาสังคม" หมายถึง โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสุขาภิบาลชุมชน และสถานที่ งานรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัย งานพัฒนาการสาธารณสุข งานส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม งานส่งเสริมสวัสดิการสังคมและนันทนาการ งานพัฒนาชุมชน

"การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร" หมายถึง โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย การพัฒนาการบริหารและการบริการ การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมการบริหารทั่วไป และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นั้ตรชัย คงสุข ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจจากข้อเขียนของบุคคลต่าง ๆ ดังนี้³

สจิวัด ออสแคมป์ (Stuart Oskamps) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่

3 นัย คือ

³นั้ตรชัย คงสุข, ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกั้ตตาคารและโภชนาการในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด, หน้า 21-23.

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

เฮอริเบิร์ต ไชมอน (Herbert Simon) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า "งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องนำเอาความพึงพอใจของผู้รับบริการมาบวกด้วย"

ศาสตราจารย์ อมร รักษาสัตย์ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

ไมเคิล อาร์ พิตซ์เจอร์ลด์ และโรเบิร์ต เอฟ กูแรนท์ ได้ให้ความหมายว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย

ความเห็นของ จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progresive service)

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงการรับรู้ของคนต่อที่หมายใดที่หมายหนึ่ง (Object) โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อที่หมายนั้น

ศจี วิทยภัทน์ ได้สรุปคากถาวของ ดร.ดิเรก ฤกษ์ทราย ไว้ว่า⁴ ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกันนั้นสามารถลดความตึงเครียดให้ต่ำลง เพราะความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และความเป็นอิสระ ความตึงเครียดต่าง ๆ ก็จะลดลง คนก็จะบังเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วัลลภา ชายหาด ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ- สาธารณะว่า⁵ วิธีวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งการประเมินผลนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือการวัดแบบอัตวิสัย (subjective) คือ พิจารณาที่การสนองตอบ (responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน พิจารณาที่ความเสมอภาค (equity) ในการกระจายบริการ พิจารณาที่ผลกระทบที่ปรากฏตามสายตาประชาชนและเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

⁴ศจี วิทยภัทน์, ความพึงพอใจและความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีแก่ท้องถิ่น, หน้า 2-5.

⁵วัลลภา ชายหาด, ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร, หน้า 11-12.

การประเมินผลอีกวิธีหนึ่งเรียกว่า การประเมินแบบวัตถุวิสัย (objective) คือ พิจารณาที่ผู้ให้บริการ พิจารณาจากหน้าที่ทางเศรษฐกิจ พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (efficiency) การผลิตพิจารณาจากผลผลิต ประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ในเชิงปริมาณ สามารถนำไปคิดและประเมินได้ มีหลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่และง่ายต่อการตีความ

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพิจารณาลักษณะ การให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่จะให้บริการต่อประชาชน และสามารถนำวิธีวัด ความพึงพอใจมาใช้ประกอบในการออกแบบสอบถามและประเมินผลแบบสอบถามได้

บทความของผู้อำนวยการกองบัตรประจำตัวประชาชน ได้กล่าวถึงการพัฒนาบริการ ประชาชนในเขตเทศบาล สรุปได้ว่า⁶ วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารราชการก็คือ การมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี และ การพัฒนาความเจริญก้าวหน้าแก่ประเทศชาติ ปัจจัยหลักในการบริการประชาชนประกอบด้วย

1. ผู้บริหารจะต้องมีนโยบายและทิศทางที่แน่นอนชัดเจน
2. ข้าราชการจะต้องมีความรู้ความสามารถมีระเบียบวินัยและมีความสำนึกใน การรับใช้ประชาชน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีงบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ
4. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสม นอกจากนั้นในการพัฒนา บริการประชาชนจะต้องคำนึงถึงการปรับบทบาทขององค์กรให้สามารถแข่งขันด้านการบริการ กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ จะต้องใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการให้บริการ จะต้องจัด รูปแบบการให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงให้มากขึ้น ลักษณะการให้บริการจะต้องครบวงจร ให้ บริการเบ็ดเสร็จและสิ้นสุด ณ สถานที่ให้บริการในเวลาอันรวดเร็ว และจะต้องมีการประชา- สัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

⁶พ.อ.กองบัตรประจำตัวประชาชน กระทรวงมหาดไทย, การพัฒนาบริการประชาชน ในเขตเทศบาล, หน้า 12-19.

สำหรับนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไว้ดังนี้

1. ส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ และสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดความรวดเร็ว สามารถกระจายอำนาจความรับผิดชอบสู่ระดับล่าง และขจัดความซ้ำซ้อน
3. การขยายฐานการบริการประชาชน จัดระบบการบริการประชาชนให้ขยายฐานไปสู่ประชาชนทุกระดับ ทุกชุมชน โดยมีแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพ คือ
 - 3.1 การวางแผนพัฒนาเทศบาล
 - 3.2 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงาน
 - 3.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 3.4 พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยบริการ
 - 3.5 การประชาสัมพันธ์
 - 3.6 เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ เช่น เทศบาลเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับเหมารักษาขยะมูลฝอย บำรุงรักษาสวนสาธารณะ บำรุงซ่อมแซมยานพาหนะ เป็นต้น

จากข้อเขียนดังกล่าวนี้ ทำให้ทราบหลักการต่าง ๆ ในการบริหารงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะเทศบาลว่าควรพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างไรจึงจะเกิดผลดีต่อราชการและเกิดความพึงพอใจของประชาชน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้มีการร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นเรื่องที่น่าสนใจมาก และหลายหน่วยงานก็ได้ปฏิบัติอยู่แล้วว่าขณะนี้ ถ้าเทศบาลจะใช้วิธีการนี้ในบางสาขาของงานก็อาจทำให้ประสิทธิภาพในการบริการประชาชนสูงขึ้นก็เป็นได้

ประมวล รุจนเสรี ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพนักงานเทศบาล และการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพ⁷ ในช่วง พ.ศ. 2508 พบว่าประชาชนร้อยละ 57 มีความเห็นว่าพนักงานเทศบาลนครกรุงเทพเป็นผู้รับใช้ประชาชน ร้อยละ 25 เห็นว่าเป็นผู้มีอำนาจเหนือประชาชน และร้อยละ 11 เห็นว่าเป็นพี่เลี้ยงของประชาชน ในด้านหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพที่ประชาชนสนใจมากที่สุดคือ การรักษาความสะอาด รองลงไปคือ การจัดการศึกษา งานป้องกันรักษาโรค และงานบำรุงทางบกทางน้ำ ตามลำดับ เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลนครกรุงเทพ พบว่า ร้อยละ 84 ไม่เคยแสดงความคิดเห็นเลย และร้อยละ 13 เคยเสนอความเห็นเป็นครั้งคราว เกี่ยวกับความสำคัญของเทศบาลนครกรุงเทพ ในทัศนะของประชาชน พบว่า ร้อยละ 60 เห็นว่าเทศบาลมีความสำคัญต่อตนเองและครอบครัว ร้อยละ 33 เห็นว่ามีความสำคัญในด้านการรักษาความสะอาด และร้อยละ 23 เห็นว่าไม่มี ความสำคัญต่อตนเองและครอบครัวเลย

นอกจากนี้ยังมีข้อสรุปทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพ ในด้านอื่น ๆ อีกหลายด้านทั้งที่เห็นชอบด้วยและความคิดเห็นที่ขัดแย้งแตกต่างกันออกไป การศึกษาของประมวล รุจนเสรี จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพของการปกครองท้องถิ่นรูปของเทศบาล ในสมัย พ.ศ. 2508 ได้เป็นอย่างดี สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการนำมาใช้ปฏิบัติต่อไป

จากการวิจัยของ สันติ เทพมณี ได้พบว่า สาเหตุที่ประชาชนขาดความสนใจและไม่ให้ความร่วมมือกับเทศบาล มีหลายประการ เช่น⁸

1. เกิดจากเจ้าหน้าที่ คณะเทศมนตรีหรือพนักงานเทศบาล มีการประพฤติปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ จึงทำให้ประชาชนเบื่อหน่ายและไม่ให้ความร่วมมือ

⁷ประมวล รุจนเสรี, ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครกรุงเทพ, หน้า 64-68.

⁸สันติ เทพมณี, การเทศบาลเมืองลาพูน, หน้า 117-123.

2. ประชาชนไม่เข้าใจในระบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล ยังไม่เข้าใจว่าเทศบาลคืออะไร มีหน้าที่อย่างไร และประชาชนจะต้องให้ความร่วมมืออย่างไรบ้าง มีผู้ใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งน้อย

3. ความเคยชินในการปกครองแบบเก่ายังมีอยู่มาก การปกครองท้องถิ่นของไทยเป็นแบบรัฐเป็นผู้ก่อตั้งและหยิบยื่นให้ ประชาชนจึงยังไม่ค่อยเข้าใจ ยังคงเชื่อว่าอำนาจหน้าที่ในการปกครองเป็นเรื่องของรัฐ ประชาชนไม่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้ประชาชนขาดความสนใจและขาดความศรัทธาในระบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล

4. ขาดการประชาสัมพันธ์ เท่าที่ผ่านมามักจะมีการประชาสัมพันธ์น้อย ทำให้ประชาชนไม่เห็นความสำคัญของเทศบาลเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาที่ สันติ เทพมณี ได้กล่าวไว้นี้ ในปัจจุบันก็ยังมีส่วนที่เป็นความจริงอยู่บ้าง การวิจัยเรื่องนี้จึงมีประโยชน์ในการนำมาเป็นแนวทางการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในช่วงเวลาที่ผ่านมากับช่วงเวลาปัจจุบันว่ามีแนวคิดต่อเทศบาลแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

สุดจิต จันทรประทีน ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร⁹ พบว่า การให้บริการประชาชนของเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เป็นเพราะสาเหตุใหญ่ 4 ประการ คือ

1. มีปัญหาในด้านการบริหารของเขต เช่น ขาดการวางแผน ขาดการเร่งรัด ติดตามการปฏิบัติงาน การประสานงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป มีปัญหาเรื่องงบประมาณ เป็นต้น

2. ด้านตัวข้าราชการ มีปัญหาเรื่องความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ มีทัศนคติเก่า ๆ ในข้าราชการบางคน ทำให้บริการล่าช้า

⁹สุดจิต จันทรประทีน. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร, หน้า 67-69.

3. ด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ มีปัญหาเกี่ยวกับการให้สิ่งตอบแทนแก่ข้าราชการ และไม่ตรงต่อเวลาที่นัดหมายไว้

4. ปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งพื้นที่ของแต่ละเขตไม่สมดุลกัน เช่น บางเขตมีพื้นที่มากเกินไปแต่ประชากรมีความหนาแน่นน้อย บางเขตมีพื้นที่น้อยแต่ประชากรหนาแน่นมาก

จากการศึกษาดังกล่าวทำให้เห็นปัญหาของเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถจะเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราชได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติของสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร¹⁰ พบว่างานที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงคือ งานปกครอง งานศึกษาธิการและงานโยธา ส่วนงานที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับกลางคือ งานรายได้ งานรักษาความสะอาด และงานเทศกิจ และงานที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำสุดได้แก่งานอนามัย งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน และงานทะเบียน

ส่วนในด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการพบว่า งานที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ งานศึกษาธิการ งานโยธาและงานรายได้ ส่วนงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจรองลงมาได้แก่ งานปกครอง งานอนามัย และงานรักษาความสะอาด งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานเทศกิจ งานทะเบียน และงานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน

เกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการพบว่า งานที่มีความเสมอภาคอยู่ในระดับสูงคือ งานปกครอง งานศึกษาธิการ และงานโยธา ระดับปานกลาง คือ งานรักษาความสะอาด งานรายได้ งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน ส่วนงานที่มีความเสมอภาคในระดับต่ำ คืองานอนามัย งานเทศกิจ และงานทะเบียน ส่วนในด้านความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนมีความเห็นว่ามีแตกต่างกันในแต่ละงาน

¹⁰เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร, หน้า 100-101.

โรชชัย เดชอมรธัญ ได้กล่าวถึงสถานภาพของเทศบาลต่อกระแสโรกาวิวัฒน์¹¹ ว่าในการพิจารณาสถานภาพของเทศบาล จะต้องพิจารณาในประเด็นหลัก 3 ประการ คือ บทบาทและภารกิจของเทศบาล การวิเคราะห์สถานะภายในของเทศบาล และการวิเคราะห์ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกของเทศบาล

บทบาทและภารกิจของเทศบาลมีขอบข่ายกว้างขวาง และครอบคลุมวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ โดยมีการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496

ส่วนการวิเคราะห์ลักษณะภายในของเทศบาลนั้นพบว่า เทศบาลมีจุดอ่อน 3 ด้าน คือ ด้านภารกิจ เทศบาลถือกำเนิดมาตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จะเน้นกฎระเบียบประเพณีและวัฒนธรรมขององค์กรจะมีลักษณะเข้มแข็ง เจริญรุ่งเรืองนิยมน และมักจะอยู่ภายใต้การดูแลแบบราชการ จึงไม่เอื้อต่อการปรับบทบาทและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ประการที่สองคือ ภารกิจของเทศบาลมีมากจนอาจเกินกำลังความสามารถ ทั้งด้านงบประมาณและกำลังคน จึงอาจทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประการที่สามเทศบาลมีโครงสร้างที่ใหญ่มาก ทำให้การบริหารงาน เป็นไปอย่างอึดอัดล่าช้า

ส่วนด้านระบบการทำงานของเทศบาลนั้น โรชชัย สรุปว่า เทศบาลยังยึดติดกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มากกว่าการยึดถือเป้าหมายของงานคือ การบริการประชาชน นอกจากนั้นภารกิจของเทศบาลอาจเกิดผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน การปฏิบัติงานอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย อาจได้รับการร้องเรียนจากฝ่ายที่สูญเสียผลประโยชน์ และประการสำคัญที่สุดคือ การทำงานของเทศบาล อาจเกี่ยวข้องกับระบบการเมือง และบุคลากรอาจเป็นคนของพรรคการเมือง ทำให้เทศบาลกลายเป็นฐานเสียงของพรรคการเมืองพรรคใดพรรคหนึ่งก็เป็นได้

ส่วนในด้านบุคลากรนั้น พนักงานเทศบาลบางส่วนอาจยังมีโลกทัศน์ที่แคบไม่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง บางส่วนอาจยังมีแนวคิดในลักษณะอนุรักษนิยมเชิงเจ้าขุนมูลนาย วางตนอยู่เหนือ

¹¹โรชชัย เดชอมรธัญ, "เทศบาลในยุคโรกาวิวัฒน์" ท้องถิ่น 35(6) : 22-29

ประชาชน การฝึกอบรมพนักงานเทศบาลอาจยังไม่ทั่วถึง และยังมีแสวงหาประโยชน์ทาง
มิชอบอยู่ ท้าให้ถูกลงโทษทางวินัยอยู่เสมอ ๆ

ถาวร วิทยสมบัติ ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษา
เฉพาะกรณีในจังหวัดกาญจนบุรี¹² โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงปัญหาการให้บริการประชาชน
ของที่ว่า การอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อ
การให้บริการของข้าราชการอำเภอว่าพอใจในระดับใดและส่วนใดที่เป็นปัญหา ได้ตั้งปัจจัยใน
การศึกษา จากหลักการบริการประชาชนของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย 4 ประการคือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความสะดวกในการให้บริการ
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ
4. ความเป็นกันเองในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ประการ
แต่จุดที่ยังเป็นปัญหาในการบริการคือ การบริการที่ยังไม่อำนวยความสะดวก การบริการที่ไม่เสมอ-
ภาค และจากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อำเภอผู้ปฏิบัติงาน (ปลัดอำเภอ) ที่มีต่อปัญหา
ดังกล่าว ทุกคนและทุกอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 77 ราย พบว่า ปัจจัยที่การบริการยังไม่
อำนวยความสะดวก และการบริการที่ไม่เสมอภาคนั้นเป็นจริง โดยค้นพบองค์ประกอบย่อย คือ
การบริการที่ไม่เสมอภาคเป็นเพราะมีการเลือกที่รักมักที่ชัง ต่อผู้มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่
ปรากฏเด่นชัดในเรื่องการเห็นแก่ประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อที่จะบริการให้รวดเร็วแก่ผู้ทำ
ประโยชน์ แต่ที่พบมากที่สุดได้แก่ การช่วยเหลือประชาชนกลุ่มผู้อยู่ห่างไกล

¹²ถาวร วิทยสมบัติ, ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี, หน้า 1-2.

การบริการที่ไม่อำนวยความสะดวกเป็นเพราะข้าราชการมีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่า ขาดการตรวจสอบตามระยะเวลา ผู้บริหารขาดความสนใจดูแล ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริหาร

จากการศึกษาเรื่องนี้ทำให้เกิดความรู้เกี่ยวกับผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนของอำเภอต่าง ๆ ว่ามีปัญหาอย่างไร ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้วิจัยได้

กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ด้านลักษณะงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหาร และการปกครอง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านบรรยากาศในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 และได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 องค์ประกอบดังกล่าวของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 ได้แก่ ตรีัง พัทลุง สตูล สงขลา ยะลา บัตตานี และนราธิวาส จำนวน 148 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้¹³

1. องค์ประกอบที่ทำให้พนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงอยู่ 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านบรรยากาศในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายการบริหารและการปกครอง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน

¹³กิตติ พงษ์เลิศฤทธิ์, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9, หน้า 1-2.

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในเขตการสหกรณ์ 9 ระหว่างพนักงานที่เป็นวัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) กับวันกลางคนและวัยผู้สูงอายุ (36-60 ปี) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน

สรุปประจําบท

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจะเห็นได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการบริการของเทศบาลนั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญไม่น้อย เพราะจะทำให้ทราบความคิดเห็น ทศนคติ และการปฏิบัติของหน่วยงานนั้น ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงไร และจะต้องปรับปรุงแก้ไขในด้านใดบ้าง ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งหน่วยงานและต่อประชาชน

ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชก็เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจที่แท้จริงของประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลแห่งนี้ให้มีความเจริญก้าวหน้าและเป็นที่พอใจของประชาชนตลอดไป

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย