

รายงานการวิจัย



สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา

จ.ปทุมธานี

ลงทะเบียนวันที่	22 ม.ค. 2550
เลขทะเบียน	072806
เลขหมู่	000
	05
	๗๕๕.๕๑
	๗๕๕๓
หัวข้อ	องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง
ชื่อ

โดย

- ผศ.ดร.นิศากร สิงห์เสนี
- ผศ.ชเนศ เรืองณรงค์
- อุบลรัตน์ จิตลานนท์
- เอื้ออารี เศรษฐวานิช
- พิมพ์นภัส เอี่ยมสมบูรณ์

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี นี้ เป็นโครงการวิจัยที่มุ่งศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ

ทั้งนี้เพื่อเป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง โดยใช้หน่วยงานที่มีความเป็นกลางในการประเมินการทำงานขององค์การฯ ที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงได้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการบริการให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง เพื่อนำไปพิจารณาในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้วิจัย

ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มุ่งศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจากประชากรตัวอย่าง 250 ราย ที่มารับบริการโดยตรงจากหน่วยงานย่อยขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม 2549 แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS for Windows

ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และพึงพอใจต่อการบริการรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.58 โดยจำแนกเป็นพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.26 อันดับ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการร้อยละ 85.22 และอันดับ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.27

เมื่อแยกพิจารณาในหน่วยงาน พบว่าในส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนสำนักงานปลัด ได้รับการประเมินความพึงพอใจเหมือนกัน กล่าวคือ พึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับ 2 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในส่วนสาธารณสุข และส่วนการศึกษา/ศาสนา วัฒนธรรม ได้รับการประเมินความพึงพอใจเหมือนกัน กล่าวคือ พึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ อันดับ 2 พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน แต่การให้บริการระดับย่อยในบางประเด็นยังคงต้องการปรับปรุง

Abstract

The research on “Survey of the Satisfaction of Customers at Bung-Thong-Lang District Administration Organization, Ampur Lum-Look-Ga, Changwat Patoomtani” was aimed to study for surveying the satisfaction of customers in 3 main aspects- processes and steps of servicing , service attendants, and facilities for customer. Questionnaires were used as a research tool to ask 250 samples who were customers at 5 sub-units of Bung-Thong-Lang District Administration Organization, between January 1 – August 31, 2006. Then the data was calculated using the SPSS for Windows.

The result shows that most of the customers were female, 35 – 44 years old, having elementary level of educations, and working as employees or company workers. They satisfied all aspects of services at 84.58% The highest, 85.26%, was the aspect of service attendants. The second , 85.22%, was facilities for customers, and the third, 83.27%, was processes and steps of servicing.

Considering in each of 5 sub-units, it was found that Public Financial Department, Civil Department, and the Office of District, were remarkably similar in satisfactory evaluation. The first one was facilities for customers, and the second one was service attendants, While the Public Health Department, and Education/Religion and Culture Department were also similar. Their first satisfaction was service attendants, and the second one was facilities for customers.

In conclusion, most of the customers satisfied all 3 aspects of services at the high level . But in some minor aspect of services, The development was still needed.

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	18
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	18
ขอบเขตการศึกษา	20
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	20
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	29
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	49
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	90
กรอบแนวความคิดการวิจัย	101
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	102
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	102
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	103
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
การเก็บรวบรวมข้อมูล	105
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	106
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	107
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ	107
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง	
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	115
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา	121
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข สำนักงานปลัด อบต.	127
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด อบต.	133
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	146
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม และสัมภาษณ์	
ภาคผนวก ข. ข้อมูลจากการคำนวณ	
- ข้อมูลจากการคำนวณผลหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	
- การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ภาคผนวก ค. ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	107
ตารางที่ 2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	108
ตารางที่ 3	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	108
ตารางที่ 4	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	109
ตารางที่ 5	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ	109
ตารางที่ 6	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาติดต่อ	110
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง	110
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ	111
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระบือ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	112
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ	114
ตารางที่ 12	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	115
ตารางที่ 13	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	116
ตารางที่ 14	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	116
ตารางที่ 15	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ การศึกษา	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง	117
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	118
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ	120
ตารางที่ 20	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	121
ตารางที่ 21	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	121
ตารางที่ 22	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	122
ตารางที่ 23	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ การศึกษา	122
ตารางที่ 24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา	123
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 26	125
จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 27	126
จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ	
ตารางที่ 28	127
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	
ตารางที่ 29	127
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	
ตารางที่ 30	128
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	
ตารางที่ 31	128
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	
ตารางที่ 32	129
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข	
ตารางที่ 33	130
จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระบือ ส่วนสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ตารางที่ 34	131
จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 35	132
จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด อบต. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 36	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	133
ตารางที่ 37	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	133
ตารางที่ 38	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	134
ตารางที่ 39	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	134
ตารางที่ 40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด	135
ตารางที่ 41	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	136
ตารางที่ 42	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	137
ตารางที่ 43	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของผู้รับบริการ	138
ตารางที่ 44	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	139
ตารางที่ 46	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	140
ตารางที่ 47	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	140
ตารางที่ 48	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	141
ตารางที่ 49	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 50	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	143
ตารางที่ 51	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ	145

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันการกระจายอำนาจในประเทศไทย เป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในระดับนโยบายของชุมชนตามท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศตามความตั้งใจ หรือเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง ซึ่งเริ่มเป็นประเด็นนโยบายสาธารณะในระบบการเมืองไทยเมื่อสิบปีที่ผ่านมา ปรากฏการณ์เมืองส่วนใหญ่สนับสนุนนโยบายนี้ และกลายเป็นประเด็นสำคัญแทรกอยู่ในทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ การปฏิรูปการเมือง และแม้กระทั่งการปฏิรูประบบและโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของการกระจายอำนาจเอง ก็มีแกนกลางของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน เช่น บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ.2540) ซึ่งมีบทบัญญัติที่กำหนดชัดเจนตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (พ.ศ.2537) แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2542) ว่ารัฐบาลต้องดำเนินการกระจายอำนาจอย่างจริงจัง และหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญหลายฉบับ ดังนั้น ไม่ว่าจะการเมืองจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร การกระจายอำนาจจะเดินไปข้างหน้าอย่างแน่นอน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดไว้เป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐว่า รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 78) นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 282-290 ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. หลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญฯ (พ.ศ.2540) กำหนดไว้ในมาตรา 282 ว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้จะต้องไม่กระทบต่อการเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวกันของรัฐไทย

หลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหมายถึง

1.1 ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ย่อมมีสิทธิปกครองตนเอง

1.2 ท้องถิ่นมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น

1.3 ท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองท้องถิ่นของตน

1.4 ท้องถิ่นมีอิสระในการที่จะวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง

1.5 ท้องถิ่นมีอิสระในทางการเงินและการเงินแห่งท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม แต่ละท้องถิ่นจะมีอิสระอย่างเด็ดขาดจากรัฐจนเป็นรัฐอิสระขึ้นอีกรัฐหนึ่งไม่ได้ เพราะกระทบต่อการเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวกันของประเทศไทย (รัฐเดี่ยว)

2. การกำกับดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา หรือองค์กรบริหารส่วนตำบล กฎหมายต่างกำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องมีความเป็นอิสระพอควร แต่ความเป็นอิสระนั้นจะต้องไม่มากจนกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของการปกครองส่วนกลาง ทั้งนี้ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่ใช้อำนาจอธิปไตย ฉะนั้น โดยหลักแล้วการปกครองส่วนกลางคือ รัฐบาลจึงยังคงมีอำนาจที่จะกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นและเพื่อความสงบเรียบร้อยและสวัสดิภาพของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

รัฐธรรมนูญฯ (พ.ศ.2540) กำหนดเป็นหลักการไว้ว่า การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ (มาตรา 283)

โดยหลักการกำกับขององค์กรปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลกลางจะกำกับไม่ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นกระทำการใดที่เป็นการขัดต่อกฎหมาย แต่จะไม่เข้าไปดูถึงความเหมาะสมของการดำเนินงาน มาตรการทั่วไปที่รัฐบาลกลางมีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1 การกำกับด้านการปกครองและตัวบุคคล การกำกับในด้านการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางมีอำนาจในการยุบสภาท้องถิ่น หรือการสั่งให้ฝ่ายบริหารของท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งไปเมื่อพิจารณาเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นก็ดี ฝ่ายบริหารก็ดี มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือปฏิบัติหน้าที่บกพร่องทำให้เกิดความเสียหายแก่ท้องถิ่นหรือแก่ทางราชการ

ส่วนการควบคุมด้านตัวบุคคล หมายถึง การควบคุมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น หรือที่เรียกว่าข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญใหม่กำหนดให้การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นก่อน โดยคณะกรรมการนี้ประกอบไปด้วย ผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน

2.2 การกำกับด้านการเงิน โดยรัฐบาลกลางได้วางหลักเกณฑ์ในการกำกับไว้ อย่างเข้มงวดกวดขัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับรายได้และทรัพย์สิน เรื่องงบประมาณเรื่องการเก็บรักษาเงิน เรื่องเบิกจ่าย เรื่องการตรวจสอบบัญชี เป็นต้น

2.3 การกำกับด้านกิจการ คือ การกำกับดูแลตรวจสอบการบริหาร กิจการของฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงการอนุมัติการตราข้อบัญญัติท้องถิ่นต่าง ๆ ด้วย

การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐบาลกลางก็เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบของกฎหมาย แต่รัฐบาลกลางจะไม่ก้าวล่วงเข้าไปสั่งการในเรื่องที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิฉะนั้น จะขัดกับหลักความเป็นอิสระของท้องถิ่น

3. ความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ

อนึ่ง เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญ มาตรา 284 วรรคสาม กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยมีสาระสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

3.1 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง

3.2 การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นสำคัญ

3.3 การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง ทำหน้าที่ตาม (3.1) และ (3.2) ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน

4. การจัดองค์กรในการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

สมาชิกท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง สำหรับคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ใช้วิธีการออกเสียงคะแนน โดยตรงและลับ

สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี (มาตรา 285)

อนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระมากยิ่งขึ้น รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่ง ต้องเป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นก่อน โดยคณะกรรมการนี้จะต้องประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน (มาตรา 288)

5. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น

นอกจากประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นแล้ว รัฐธรรมนูญยังเปิดโอกาสให้ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่นเพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ แต่ต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287) ซึ่งเป็นสิทธิทำนองเดียวกันกับที่รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน ไม่น้อยกว่าห้าหมื่นคน เข้าชื่อกันเสนอกฎหมาย (มาตรา 170)

6. การตรวจสอบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนลงคะแนนถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญให้สิทธิราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนเมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่สมควรดำรงบริหารตำแหน่งต่อไป ให้สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 286)

7. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ (มาตรา 289)

อนึ่ง เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมาย (มาตรา 290)

7.1 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในเขตพื้นที่

7.2 การเข้าไปมีส่วนร่วมการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่

7.3 การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใดในเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนพื้นที่

นอกเหนือจากภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแล้ว กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้มีการกำหนด อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบการบริหารสาธารณะไว้อีก มากมายหลายประการ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเป็นจำนวนมากนี้ ต้องดำเนินการปรับปรุงใหม่ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการ ให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายให้ชัดเจน โดยในระยะแรก อาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตามความ พร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลา 10 ปี อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะมีการปรับปรุงภารกิจต่าง ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อน หรือเพื่อแบ่ง ภารกิจใหม่ อย่างไรก็ตาม ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีมากขึ้นกว่าเดิมและ ภารกิจบางประเภทก็มีลักษณะท่าทางที่ไม่เหมาะสมกับ “ขนาด” ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่การพาณิชย์และการ ส่งเสริมการลงทุน การผังเมือง การขนส่ง และวิศวกรรมจราจร ซึ่งภารกิจเหล่านี้แม้จะเป็นสิ่ง ที่จำเป็นและควรจะอยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการ แต่ปัญหาเรื่อง บุคลากรที่มีความสามารถก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดแคลน ดังนั้น การกำหนดภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มี ความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจดังกล่าวได้ จึงไม่เหมาะสม

8. การควบคุมพนักงานประจำท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินกิจกรรมตามภาระหน้าที่ได้นั้น ต้องมีบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ อันถือว่าเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของทุกหน่วยงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนท้องถิ่นนั้นประกอบด้วยตัวบุคคล 2 ประเภทที่สำคัญ

ประเภทแรก ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารซึ่ง ได้แก่ ตำแหน่งนายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี เป็นต้น ประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นฝ่าย การเมืองได้ตำแหน่งมาโดยการเลือกตั้ง

ประเภทสอง พนักงานประจำท้องถิ่น ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานของ ท้องถิ่น เช่น ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล นายช่าง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นายแพทย์ของ องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

ในรัฐสมัยใหม่ซึ่งมีกิจการของรัฐที่จะต้องจัดทำเพิ่มมากขึ้นและสลับซับซ้อนขึ้นกว่าแต่ก่อน ทำให้รัฐต้องเข้าไปจัดทำกิจการดังกล่าวในรูปขององค์กรกระจายอำนาจทางบริการ ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม กีฬา วัฒนธรรม ฯลฯ โดยให้กิจการนั้น ๆ เป็นนิติบุคคลแยกต่างหากออกจากรัฐ มีทรัพย์สินของตนเอง มีผู้บริหารตนเอง ซึ่งจะมีที่มาอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรนั้น ๆ การเลือกตั้งผู้บริหารไม่ได้เป็นเงื่อนไขในการจัดตั้งองค์กร ซึ่งต่างจากองค์กรกระจายอำนาจทางเขตแดนที่ผู้บริหารจะมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม นิติบุคคลกระจายอำนาจทางบริการก็ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐเช่นกัน

อำนาจของการบังคับบัญชากับการกำกับดูแล มีลักษณะของความแตกต่างกัน ดังนี้

อำนาจบังคับบัญชา คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น รัฐมนตรีใช้อำนาจบังคับบัญชาเหนือข้าราชการทั้งหมดในกระทรวงของตน อำนาจบังคับบัญชาจึงเป็นอำนาจที่ไม่มีเงื่อนไข อย่างไรก็ตามอำนาจนี้จะต้องไม่บังคับหรือก่อให้เกิดความไม่ชอบด้วยกฎหมายขึ้น ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่ามีสิทธิที่จะสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการในสิ่งที่เขาเห็นควรและมีอำนาจเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิกคำวินิจฉัยของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสมอ เว้นแต่จะมีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ บัญญัติไว้เป็นประการอื่น

อำนาจกำกับดูแล คือ อำนาจควบคุมที่มีอยู่อย่างจำกัดตามที่กฎหมายกำหนด หรืออาจกล่าวได้ว่า อำนาจในการควบคุมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทำการภายในขอบเขตและตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้กำกับดูแลไม่อาจเพิกถอน แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเข้าไปแทรกแซงการใช้ดุลพินิจการตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทำอยู่ภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดได้

อำนาจกำกับดูแลเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การที่รัฐต้องมีอำนาจกำกับดูแลก็เพื่อความเป็นเอกภาพแห่งรัฐ แต่ก็เป็นอำนาจที่มีเงื่อนไขจำกัด ทั้งนี้เพื่อมิให้กระทบต่อความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การกำกับดูแลเป็นความสัมพันธ์ที่แตกต่างจากความสัมพันธ์แบบการบังคับบัญชา เพราะมิใช่ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพียงองค์กรเดียว แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสององค์กร ซึ่งต่างก็มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีภารกิจของตนเองที่จะต้องจัดทำ แต่เนื่องจากการกิจของรัฐเป็นผลประโยชน์ที่สูงกว่าผลประโยชน์ของท้องถิ่น รัฐจึงต้องเข้าไปกำกับดูแลเพื่อนโยบายที่สำคัญของรัฐเป็นไปอย่างมีเอกภาพทั่วถึงทั้งประเทศ นอกจากนี้การกำกับดูแลยังมี

วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ เพื่อปกป้องคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จากการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดโครงสร้างในการบริหารงานของรัฐจึงมีความจะเป็นต้องผสมผสานหลักการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจเข้าด้วยกัน เพื่อปฏิบัติการกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เพราะจะให้รัฐแต่เพียงลำพังจัดทำบริการสาธารณะย่อมเป็นไปไม่ได้ ดังนั้น การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในรัฐสมัยใหม่ที่ภาระหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะมีความหลากหลายและซับซ้อน ในขณะเดียวกัน ระบบการเมืองการปกครองของรัฐต่าง ๆ ในสังคมโลกก็มีแนวโน้มไปในทางที่เป็นประชาธิปไตย บนพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมมากขึ้น การกระจายอำนาจจึงเป็นวิธีการที่สำคัญในการตอบสนอง ทั้งต่อการบริหารภารกิจต่าง ๆ ของรัฐสมัยใหม่ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความผาสุกของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอลำลูกกา ห่างจากที่ทำการอำเภอลำลูกกาประมาณ 8.4 กม.

1.2 เนื้อที่

อาณาเขต	ทิศเหนือ	ติดกับ	อำเภอธัญบุรี
	ทิศใต้	ติดกับ	เขตสามวาตะวันออก
	ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลลำไทร-บึงคอไห
	ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลลำลูกกา

มีเนื้อที่ประมาณ 52.80 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 33,000 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ

โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม อยู่ในเขตชลประทานหลวง พื้นที่ดินเป็นดินเหนียว เหมาะแก่การทำนาทำสวน และปลูกพืชผักต่าง ๆ มีน้ำอุดมสมบูรณ์ตลอดปี

1.4 จำนวนหมู่บ้าน 22 หมู่

- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางทั้งหมู่บ้าน จำนวน 22 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1-22
- จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนไม่มี

1.5 ที่ดินอื่นในตำบล

- จำนวนเทศบาล - แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

1.6 ประชากร

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางมีทั้งหมด 9,643 คน จำนวน 3,054 ครัวเรือน จำนวนบ้าน 2,704 หลัง เป็นชาย 4,689 คน เป็นหญิง 4,854 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 182.63 คน/ตารางกิโลเมตร ข้อมูล ณ เดือน 2 มิถุนายน 2549 (สำนักงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอลำลูกกา)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

1.7 อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ทำสวนทำไร่ บางส่วนประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และค้าขาย

1.8 หน่วยงานธุรกิจเขต อบต.

- | | | |
|--------------------|----|------|
| - ธนาคาร | - | แห่ง |
| - โรงแรม | - | แห่ง |
| - ปั้มน้ำมัน | 6 | แห่ง |
| - ร้านขายแก๊ส | 3 | แห่ง |
| - โรงงานอุตสาหกรรม | 14 | แห่ง |
| - โรงสี | 1 | แห่ง |
| - ตลาดเอกชน | - | แห่ง |

3. สภาพสังคม

3.1 การศึกษา

- | | | |
|--------------------------------|---|------|
| - โรงเรียนประถมศึกษา | 3 | แห่ง |
| - โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา | 3 | แห่ง |
| - โรงเรียนอาชีวศึกษา | - | แห่ง |

- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 6 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 5 แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 7 แห่ง
- มัสยิด - แห่ง
- ศาลเจ้า 1 แห่ง
- โบสถ์ - แห่ง

3.3 การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ - แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 2 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน - แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ - แห่ง
- สถานีดับเพลิง - แห่ง

4. บริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

แต่เดิมราษฎรเดินทางไปมาโดยใช้เรือ สายหลักคือคลองหกวา และมีคลองซอยต่าง ๆ มาเชื่อม จำนวน 3 คลอง คือคลอง 9, 10 และ 11 แต่สภาพปัจจุบันได้เปลี่ยนเส้นทางเป็นการสัญจรทางบก ซึ่งอาจแยกได้ดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3312 สาย ถนนพหลโยธิน – ลำลูกกา ผิวจรา
แบบแอสฟัลท์ติก คอนกรีต
2. ทางหลวงชนบท เป็นถนนเลียบบคลองซอยต่าง ๆ จำนวน 3 สายทาง
 - 2.1 ปท. 3019 ถนนลาดยางผิวจราจร แบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายคลองซอยที่ 10
 - 2.2 ปท. 3009 ถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายคลองซอยที่ 11
(ฝั่งตะวันตก)
 - 2.3 ถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายเรียบคลองซอยที่ 9

(ฝั่งตะวันออก) หมู่ 15

3. สายทางภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1 สาย เป็นถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านคลองหกวา – สายบ้านคลองสิบสองลำ

4. สายทางภายใต้ความรับผิดชอบ คูแล ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำนวน 5 สาย ดังนี้

4.1 ถนน

- ถนนผิวจราจรแบบคอนกรีตเสริมเหล็ก สายคลองซอยที่ 9 (ฝั่งตะวันออก)
- ถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายคลองซอยที่ 10 (ฝั่งตะวันออก)
- ถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายหมู่ที่ 22 – สำนักจุฬาราชมนตรี
- ถนนผิวจราจรลูกรัง สาย หมู่ที่ 20 – เขตสามวาตะวันออก
- ถนนผิวจราจรลูกรัง สาย เลียบคลองซอยที่ 9 (ฝั่งตะวันออก) หมู่ที่ 13 – 14

4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น - แห่ง

4.3 การไฟฟ้า

ขณะนี้ทุกหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- คลองส่งน้ำ 2 สาย
- คลองซอย 3 สาย (คลอง 9,10 และ 11)
- คลองหกวา 1 สาย

4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น - บ่อบาดาล 28 แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

คลองสาธารณะจำนวน 4 สาย ได้แก่ คลองซอยที่ 9,10,11 และคลองหกวา

5.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น 44 คน
- ไทยอาสาป้องกัน 1 รุ่น 15 คน
- กองหนุนเพื่อความมั่นคง 2 รุ่น 30 คน
- อื่น ๆ (ระบุ) - คน

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. จำนวนบุคลากร มีจำนวน 41 ราย

- ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 ราย
- ตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 ราย
- ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 ราย
- ตำแหน่งในส่วนการคลัง จำนวน 4 ราย
- ตำแหน่งในส่วนโยธา จำนวน 2 ราย
- ตำแหน่งในส่วนสาธารณสุข จำนวน 1 ราย
- พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 2 ราย
- พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 18 ราย
- ลูกจ้างประจำ จำนวน 5 ราย

2. ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ประถมศึกษา จำนวน 5 ราย
- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา จำนวน 19 ราย
- ปริญญาตรี จำนวน 9 ราย
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 ราย

3. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายได้ประจำปีงบประมาณ 2548 จำนวน 36,138,321.84 บาท

แยกเป็น

- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 30 กันยายน 2548 จำนวน
1,580,549.99 บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆจัดเก็บให้ จำนวน 26,268,222.68 บาท

- เงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 4,109,476.68 บาท
- เงินอุดหนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 4,180,072.49 บาท

4. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

- | | | | |
|---------------------------|-------|---|------|
| - อาคารที่ทำการ อบต. | จำนวน | 1 | หลัง |
| - อาคารเอนกประสงค์ | จำนวน | 1 | หลัง |
| - รถบรรทุกเล็ก | จำนวน | 2 | คัน |
| - รถบรรทุกน้ำ | จำนวน | 1 | คัน |
| - รถบรรทุกขยะ (เล็ก) | จำนวน | 1 | คัน |
| - เรือกำจัดวัชพืช | จำนวน | 1 | ลำ |
| - รถยนต์ 4 ประตู ส่วนกลาง | จำนวน | 1 | คัน |
| - รถตู้โดยสาร 12 ที่นั่ง | จำนวน | 1 | คัน |

ข. สักยภาพของชุมชนและพื้นที่

1. การรวมกลุ่มของประชาชน

- | | | |
|------------------------|----|-------|
| - จำนวนกลุ่มทุกประเภท | 44 | กลุ่ม |
| - กลุ่มอาชีพ | 22 | กลุ่ม |
| - กลุ่มออมทรัพย์ | 22 | กลุ่ม |
| - กลุ่มชมรมสร้างสุขภาพ | 22 | กลุ่ม |
| - กลุ่มอื่นๆ | - | กลุ่ม |

2. จุดเด่นของพื้นที่

พื้นที่สีเขียว แหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ ทำนาได้ตลอดปี ผลผลิต 800 กก./ไร่

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย

การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในอดีตที่ผ่านมา มีทั้งผลสำเร็จและทั้งที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นไปอย่างรวดเร็ว การคาดการณ์และการวางแผนจึงมีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาและการบริหารท้องถิ่น

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางจึงได้วางแผนพัฒนาตำบลบึงทองหลาง โดยการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วน เข้ามามี

ส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนครั้งนี้ อันนำไปสู่แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น แบบองค์รวม ที่ยึดประชาชนเป็นสำคัญ

การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐนี้ นับได้ว่า ยึดหลักธรรมาภิบาลว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับและทุกขั้นตอน โดยเน้นการมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและตรวจสอบโดยระดมความคิดจากประชาชนนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายของการพัฒนาโดยยึดหลัก 2 ประการคือ หลักธรรมาภิบาลและหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างยั่งยืนต่อไป

วิสัยทัศน์การพัฒนารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

จากการทบทวนประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมาและการวิเคราะห์เงื่อนไข สถานการณ์ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในระยะต่อไป ประกอบกับการระดมความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนในเขตอบต.มาสังเคราะห์เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เป็นวิสัยทัศน์ ของการพัฒนารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ที่ตั้งอยู่บนหลักเหตุผลของความเป็นไปได้เป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ดังนี้

“ มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม ส่งเสริมการศึกษา การปกครอง ระบอบประชาธิปไตย ปรับปรุงภูมิทัศน์ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมเพื่อ การท่องเที่ยว ชุมชนเข้มแข็ง รักษาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ”

พันธกิจหลักการพัฒนา

เพื่อให้การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นต้องกำหนดพันธกิจของอบต.ที่จะต้องดำเนินการ โดยมีการสนับสนุนเชื่อมโยงกันใน 5 กลุ่มพันธกิจ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม โดยมุ่งการสร้างระบบการคมนาคมขนส่งและระบบสาธารณูปโภค อันเป็นการพัฒนาด้านกายภาพเกี่ยวกับสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน สะพาน ให้เกิดความสะดวกปลอดภัย การดำเนินการขยายเขตบริการน้ำประปา ที่มีคุณภาพ เพื่อเกื้อกูลการเกษตรและอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์พัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อการบริโภคอุปโภคและการเกษตรให้เพียงพอต่อ

ความต้องการของประชาชน และมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอาชีพหลักของประชากรในพื้นที่ ส่งเสริมการมีงานทำ ลดปัญหาการว่างงาน เพื่อยกระดับรายได้ของประชาชน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนารายได้

2. ส่งเสริมการศึกษา รักษาวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและภูมิปัญญาชาวบ้าน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคน ให้มีความรู้ความสามารถมีกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขยายโอกาสทางการศึกษาแก่เยาวชนและผู้ด้อยโอกาส สร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ประเพณีท้องถิ่น สนับสนุนภูมิปัญญาชาวบ้าน ให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์พัฒนาความรู้ การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งพัฒนา ความรู้ความเข้าใจของประชาชนตามบอบประชาธิปไตย ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของอบต. พัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและรวดเร็ว ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การบริหาร การเมือง และการจัดการ

4. การปรับปรุงภูมิทัศน์ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว โดยมุ่งปรับปรุงภูมิทัศน์ ให้เป็นระเบียบและสวยงาม ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ และการอนุรักษ์ให้คงอยู่ ฟื้นฟูและรักษาไว้ต่อไป แสวงหาความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. การเสริมสร้างรากฐานของสังคมโดยชุมชนเข้มแข็ง โดยมุ่งการพัฒนาคน ครอบครัว ชุมชนและสังคม ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุข สามารถเป็นแกนนำในการพัฒนาท้องถิ่นและเพื่อบริการด้านสาธารณสุขและการอนามัยอย่างทั่วถึง ประกอบด้วยยุทธศาสตร์พัฒนาการสาธารณสุขและการอนามัยและยุทธศาสตร์พัฒนาสังคมยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งน้ำ
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและรายได้
4. ยุทธศาสตร์พัฒนาความรู้ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร การเมือง และการจัดการ
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและการอนามัย

อนึ่ง สืบเนื่องมาจากการประชุมครั้งที่ 2/2547 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ได้มีมติเห็นชอบกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขึ้นใหม่ โดยยกเลิกเงื่อนไขและวิธีการที่กำหนดไว้เดิม คือ ภายในเดือนตุลาคมของทุกปีให้ อบต. ที่ผ่านมาการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปีงบประมาณที่แล้วมาในระดับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีวงเงินเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ยังไม่ถึงร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้น สามารถเสนอขอรับการประเมินสภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยเสนอโครงการ กิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการบริการสนองความต้องการของประชาชนตามมติการประเมินและตัวชี้วัด

สำหรับปีงบประมาณ. 2549 ให้ อบต. ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว เสนอขอรับการประเมินภายในเดือนเมษายน 2549 โดยให้ถือผลการประเมินการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 เป็นต้นไป และให้ อบต. ที่ขอรับการประเมินดังกล่าว ดำเนินการตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 8 เดือน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน ของปีเป็นต้นไป แล้วทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมติที่ 2 โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมากดำเนินการสำรวจข้อประเด็นการสำรวจประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความหมายของผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก อบต.

นอกจากนี้ อบต. สามารถเสนองานบริการที่จะนำมาประเมินผลได้จำนวน 3 – 5 งานบริการ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก ทั้งนี้ต้องไม่ซ้ำกับงานบริการที่ได้เสนอไปแล้วในปีงบประมาณที่แล้วมา สำหรับ อบต. ที่สำรวจความพึงพอใจครบทุกงานบริการแล้ว

สามารถเสนองานบริการเดิมได้โดยเลือกงานบริการที่มีผลสำรวจความพึงพอใจใน
ปีงบประมาณที่แล้วมาต่ำที่สุด 3 – 5 งานการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือ
ในวันทำงานปกตินอกเวลาราชการต่อตนเองตลอดปีงบประมาณ หรือไม่น้อยกว่า 8 เดือน

ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการต่าง ๆ ด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล โดย
กำหนดตัวชี้วัด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และประเมินผลงานตลอดจนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินการ โดยหน่วยงานหรือสถาบัน จาก
ภายนอกที่เป็นกลาง น่าเชื่อถือ

อนึ่ง การบริหารส่วนตำบลคลองบึงทองหลวง ได้พิจารณาและเห็นพ้องต้องกันว่า
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และประชาชนโดยตรง
เห็นสมควรให้มีการดำเนินการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ

ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลวง จึงมอบความ ไว้วางใจให้กับ
คณะผู้วิจัย ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว
ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วน
ตำบลบึงทองหลวง อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมใน
การกำกับดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นเนื่องจากกฎหมายต่างกำหนดให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นไปตามหลักอิสระ
ขององค์กร ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการนี้
จะเป็นการคุ้มครองประ โยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และสนองต่อเจตนารมณ์ของ
ประชาชนตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจของรัฐธรรมนูญ 2540 เกี่ยวกับพระราช
บัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2542 ได้อย่างสอดคล้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
และเป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลวง ว่าระบบ
ของการทำงาน โดยให้บริการประชาชน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้น
เพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่ยกพร่องในการให้บริการ
ในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งมี

ความเป็นกลางในการประเมินการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความโปร่งใสและความเป็นกลางของข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความเป็นความ เป็นประชาธิปไตยของชุมชน ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงาน อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์กร โดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากกฎหมายต่างกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลมี

อิสระในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นไปตามหลักอิสระขององค์กร ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการนี้ จะเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และสนองต่อเจตนารมณ์ของประชาชนตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจของรัฐธรรมนูญ 2540 เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2542) ได้อย่างสอดคล้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. เป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางว่าระบบของการทำงานโดยให้บริการประชาชน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้นเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่ยกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

3. มีความเป็นกลางในการประเมินการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความโปร่งใสและความเป็นกลางของข้อมูล ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จึงมอบความไว้วางใจให้กับภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการดำเนินการตามแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึงความเป็นความเป็นประชาธิปไตยของชุมชน

4. กระตุ้นให้องค์กรภาครัฐโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงาน อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์กร โดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี โดยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ประเด็นของการศึกษาวิจัย
 - ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

คือประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในช่วงของการมารับบริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม 2549 โดยแบ่งตามลักษณะงานที่มาติดต่อ 5 ส่วนด้วยกันคือ

1. ส่วนการคลัง งานที่มาติดต่อคือชำระภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรือน และป้าย
2. ส่วนโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) งานที่มาติดต่อ คือขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
3. ส่วนสาธารณสุข งานที่มาติดต่อ คือ ด้านบริการน้ำประปา
4. สำนักงานปลัด อบต. งานที่มาติดต่อคือบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค
5. ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานที่มาติดต่อคือ การรับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลของประชาชน โดยอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางลบของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งนำเสนอให้ประชาชน โดยให้ประชาชนได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกจนเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลการการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยให้สถาบัน ภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้เข้ารับบริการโดยตรงผู้จากองค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในช่วงของการมารับบริการตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 สิงหาคม 2549

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการวิจัย ซึ่งแบ่งสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปถ้าจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งความพึงพอใจมีความหมายดังนี้

วิลลิสทริ ทรยางกูร (2526 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึง ในสำนักนโบายและแผนกรุงเทพมหานคร , 2538 :

1-3) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

นภจรัส อำนวยโยธิน (อ้างถึงใน นิรมล คำพะธิก, 2541 : 78) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง หน้าที่ ความรู้ ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้ามถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

นิรมล คำพะธิก (2541 : 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เป็นความรู้สึก ส่วนตัวของบุคคลโดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง

วรารณ ช่วบุญกิจ (2544 : 8) ได้สรุป จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของตน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเนื่องมาจากความสำเร็จ ความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อมช่วงเวลาในขณะนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้

Shelly (อ้างถึงใน ประมุข, 2538 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการอย่างครบถ้วน

Davis 1967 (อ้างถึงใน บุญชู ชาวเชียงขวาง, 2541 : 30) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจ

Mullin 1985 (อ้างถึงใน บุญชู ชาวเชียงขวาง 2541 : 30) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมายนั้น แล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Vroom (อ้างถึงใน ประมุข, 2538 : 16) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Benjamin B. Wolman (1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals), ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

Wallestein (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Maynard W. Shelly (1975) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและมีความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ดังนั้น ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้ามถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วความไม่พึงใจก็จะเกิดขึ้น และความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อมช่วงเวลาในขณะนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Allort (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538 : 1-5) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติและความพึงพอใจ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ชวงส์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน บราลี, 2538 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อย และการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-Reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (Maslow 1970 : 24-25 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ คูดตี๋ม 2544 : 22) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้อธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอและเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว ยกเว้นในช่วงเวลาสั้น ๆ ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์นั้น เมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะมีความปรารถนาอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ และเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ลักษณะเฉพาะของชีวิตมนุษย์ก็คือการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ปรารถนา นั่นคือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้น ก็จะมีแรงตามความปรารถนา ซึ่งพฤติ

กรรมหรือการกระทำใด ๆ ของบุคคลที่ปรากฏนั้นมักจะขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความปรารถนาขั้นพื้นฐานของบุคคล และเพิ่มความต้องการจากระดับต่ำสู่ระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้คือ

1. ความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น การต้องการยามรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน
3. ความต้องการความรัก และความรู้สึกเป็นเจ้าของ เนื่องจากมนุษย์ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของครอบครัว
4. ความต้องการความรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับนับถือ ต้องการการมีเกียรติ มีฐานะทางสังคม ความภาคภูมิใจในตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จและความรู้สึกสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการความสมหวังในสิ่งที่คิดหรือใฝ่ฝันไว้ มีมนุษย์น้อยคนที่จะบรรลุความต้องการในขั้นนี้

ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการพื้นฐานที่ช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นการปกป้องให้ชีวิตรอดพ้นอันตรายทั้งปวงและเป็นอิสระจากความกลัว ความวิตกกังวลและความยุ่งยากสับสน ความต้องการสองขั้นนี้เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานของการมีชีวิต ส่วนความต้องการในระดับสูงขึ้นมาเป็นความต้องการทางด้านจิตใจบุคคลมีความต้องการที่จะได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ ต้องการสร้างพันธภาพ และเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ต้องการเพื่อน ต้องการคนรัก มาสโลว์ (Maslow) เน้นว่า ความต้องการความรักนั้นต้องมีทั้งลักษณะของการให้ความรักแก่ผู้อื่น และการรู้จักรับความรักจากผู้อื่นด้วยการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่นจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 344) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใด ซึ่งสามารถจัดเป็นพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ เพราะพฤติกรรมทางด้านจิตอารมณ์เป็นภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล อันได้แก่ ความสนใจความรู้สึกทำที่ ความชอบ ความไม่ชอบ การให้คุณค่า การรับการ

เปลี่ยน หรือ การปรับค่านิยมที่ยึดถือ ซึ่งสามารถแบ่งตามขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านจิตอารมณ์ ซึ่งอาจทำให้สามารถมองเห็นขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นแรกที่บุคคลถูกกระตุ้นให้รับทราบว่ามีเหตุการณ์ปรากฏอยู่อย่างไร และบุคคลนั้นจะมีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจที่พร้อมจะรับสิ่งเร้านั้นหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งขั้นนี้มีความรู้สึกพอใจของบุคคลจะเกิด โดยมีขั้นตอนย่อยต่อไปนี้

1. ความตระหนัก (Awareness) หมายถึง การที่บุคคลได้ถูกคิดหรือรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น

2. ความยินดีหรือเต็มใจที่จะรับ (Willingness to Receive) ขั้นนี้บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่จะรับสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึกนั้นเอาไว้

3. การเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled or Selected Attention) ภายหลังจากที่บุคคลมีความตระหนักและยินดีในสิ่งกระตุ้นนั้นแล้ว บุคคลก็จะเลือกรับสิ่งที่ตนเองชอบหรือนำความพอใจมาไว้ให้ และขณะเดียวกันก็มีแนวโน้มที่จะไม่สนใจในสิ่งหรือสถานการณ์ที่ตนไม่ชอบ

ขั้นที่ 2 การตอบสนอง (Responding) พฤติกรรมขั้นนี้กล่าวได้ว่า บุคคลเกิดความต้องการอย่างแท้จริง มีความรู้สึกผูกพันกับสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น ซึ่งบุคคลจะพยายามทำปฏิกิริยาสนองตอบบางอย่าง หรือได้รับความพึงพอใจจากการมีส่วนร่วม หรือจากการได้กระทำกิจกรรมนั้น ซึ่งขั้นนี้มีขั้นตอนการเกิดย่อย ๆ ดังนี้

1. การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in Responding) ขั้นนี้อาจใช้คำว่า “เชื่อฟัง” หรือยินดีที่จะปฏิบัติตาม

2. ความเต็มใจที่ตอบสนอง (Willingness to Respond) อาจกล่าวได้ว่าบุคคลเกิดความสมัครใจที่จะกระทำในสิ่งนั้น ซึ่งเป็นผลจากการเลือกของบุคคลนั่นเอง

3. ความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in Respond) พฤติกรรมขั้นนี้สืบเนื่องมาจากการเต็มใจที่จะตอบสนอง เมื่อบุคคลได้กระทำกิจกรรมบางอย่างไปแล้ว บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็นภาวะหนึ่งทางด้านอารมณ์ของบุคคล

ขั้นที่ 3 การเกิดค่านิยม (Valuing) ขั้นนี้อาจอธิบายให้ชัดเจนได้ด้วยคำว่า “ความเชื่อ” (Belief) หรือ ทศนคติ (Attitude) ขั้นนี้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงว่ายอมรับหรือรับรู้ว่าสิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขา หรือแสดงว่าเขามีค่านิยมอย่างใดอย่าง

หนึ่ง การศึกษาระบบในขั้นนี้ ได้แก่การต้องการอยู่เสมอที่จะพัฒนาในการกระทำสิ่งนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีความพยายามในการชักจูงบุคคลอื่น ๆ ให้กระทำตาม และมีความเชื่อในประสิทธิผลของสิ่งนั้น เป็นต้น

งทศกัณฐ์ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม (Organization) ขั้นนี้หมายถึงการที่บุคคลมีค่านิยมเกิดขึ้นต่าง ๆ หลายชนิด จึงจำเป็นจะต้องจัดระบบค่านิยมโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม

ขั้นที่ 5 การแสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization by a Value) ขั้นนี้บุคคลจะเรียงลำดับของค่านิยมที่มีอยู่จากดีที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

ดังนั้น ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจ อยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้การวัดความพึงพอใจเป็นเครื่องมือและเกณฑ์ในการวัด

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการและผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามส่วนใหญ่ ต่างมีหลักการที่สำคัญและคล้ายคลึงกัน ส่วนที่แตกต่างกันคือ ส่วนวนและรายละเอียด ดังนี้

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Haris G. Montagu) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งคนสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ประธาน คงฤทธิศึกษากร นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

โกวิท พวงงาม นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจจะได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น

หลักการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปสาระสำคัญจากนิยามและความหมายดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือเหมาะสม ต่อการปฏิบัติอำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย(Legal Rights)ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ
 - 3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ
 - 3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชน ในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถจำแนกได้ดังนี้ (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526)

1. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารรมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญ ให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก

การแบ่งเบาหนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

4. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

บทบาทของการปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชนและระดับประเทศ

แนวคิดต่อการปกครองท้องถิ่นแบ่งออกได้เป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายที่เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นไม่มีลักษณะประชาธิปไตย เป็นอุปสรรคต่อการปกครองในระดับชาติ หากปล่อยให้การปกครองท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตย ให้ผู้นำท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน

2. ฝ่ายที่เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบประชาธิปไตยโดยพื้นฐาน ผู้นำท้องถิ่นควรมาจากการเลือกตั้ง และการปกครองท้องถิ่นเช่นนี้จะมีบทบาทสนับสนุนการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ และเนื่องจากที่ผ่านมาฝ่ายที่สองได้เสนอแนวความคิดอย่างต่อเนื่อง บทบาทเชิงบวกของการปกครองท้องถิ่นต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศดังกล่าวอย่างน้อย 7 ประการ ดังนี้ (ชเนศวร์ เจริญเมือง, 2540) ดังนี้

ประการแรก ก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเมือง (Political Stability) กลุ่มคนที่เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยมีบทบาทสำคัญก็เพราะพวกเขาเห็นว่ามันจะช่วยให้สังคมพัฒนาได้ดีขึ้น โดยชี้ว่าเมื่อประชาชนสามารถเลือกผู้นำท้องถิ่นได้ ประชาชนก็จะมีความเชื่อมั่นในผู้นำเหล่านั้น ความเชื่อมั่นในผู้ปกครองจะเป็นเงื่อนไขจำเป็นที่ทำให้ระบอบประชาธิปไตยมีความมั่นคง ระบอบการเมืองก็จะมีเสถียรภาพ

ประการที่สอง ก่อให้เกิดและกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน (Greater political participation by the people) การปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีผู้นำมาจากการเลือกตั้งมีประโยชน์เริ่มตั้งแต่กระตุ้นความสนใจของประชาชนและการที่ผู้นำเหล่านั้นมา

จากการเลือกตั้ง เสนอนโยบายให้ประชาชนได้ทราบ ได้คิดถกเถียงและตัดสินใจเลือกที่
ยอมส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

รอบิ์รต์ ดาห์ล (Robert Dahl) เคยชี้ไว้ว่าข้อดีหลายๆ ของประชาธิปไตยระดับ
ท้องถิ่น มักกระตุ้นการเข้าร่วมของประชาชนอย่างมีเหตุผลในการจัดของรูปแบบชีวิตด้าน
ต่าง ๆ ของประชาชนและเสริมสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ สามัคคี คิดถึงส่วนรวม และการ
เป็นสมาชิกของชุมชนเดียวกัน

ประการที่สาม การปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยก่อให้เกิดการศึกษาทางการเมือง
(Political Education) อเล็กซิส เดอ ต็อกวิลล์ (Alexis de Tocqueville) เขียนไว้ว่า
การประชุมระดับเมืองมีความหมายต่อเสรีภาพมากเหมือนกับที่โรงเรียนมีความหมายต่อ
การเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ เพราะว่าการประชุมระดับเมืองนั้น ทำให้ประชาชนให้รู้จักการ
ใช้เสรีภาพและมีความสุขในการใช้สิ่งนั้น

จอห์น สจิวต์ มิลล์ (John Stuart Mill) ชี้ให้เห็นว่าบทบาทหลักของการปกครอง
ท้องถิ่นอันหนึ่งก็คือการศึกษา ซึ่งในทัศนะของวิลสัน (C.H.Wilson) เห็นเป็นบทบาทที่
สำคัญที่สุด เพราะการปกครองท้องถิ่นสอนสิ่งที่เป็นไปได้สิ่งที่เป็นประโยชน์ สอนวิธีการ
ใช้และอันตรายของอำนาจ แมคคิก (H.Maddick) เสริมว่าจุดประสงค์หลักของการ
ปกครองท้องถิ่น

ประการที่สี่ ก่อให้เกิดการสร้างและฝึกอบรมผู้นำการเมือง (Training in Political
Leadership) แม็กเคนซี (Mackenzie) ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และพบว่า เจอเรมี เบ็นธัม
(Jeremy Bentham) ผู้นำสำนักอรรถประโยชน์นิยม (the Utilitarian school) ซึ่งเป็นผู้ใช้คำว่า
การปกครองท้องถิ่นเป็นคนแรก ได้เคยกล่าวไว้ว่า สภาออกกฎหมายระดับล่างจะเป็นโรง
เรียนฝึกหัดสำหรับสภาออกกฎหมายระดับสูงขึ้นไปและจะเป็นโรงเรียนสำหรับฝึกความ
สามารถในเรื่องการออกกฎหมายทุก ๆ ด้าน ฮาโรลด์ ลาสกี ก็เคยกล่าวไว้ว่า “สมาชิกสภา
ระดับชาติที่เคยทำงานในระดับท้องถิ่นสามปี จะเข้าใจกลไกของสถาบันต่าง ๆ ที่จะเป็
เนื้องานสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จ”

ประการที่ห้า ก่อให้เกิดความเสมอภาคทางการเมือง (Political Equality) เมื่อการ
ปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย
สาธารณะมากขึ้น ความเสมอภาคทางการเมืองก็มีความเป็นไปได้มากขึ้น การปกครองท้องถิ่น
แบบประชาธิปไตยจะช่วยให้โอกาสแก่ประชาชนในการเลือกตั้ง การจัดตั้งกลุ่มการ

เมืองและการมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นไปอีก ขณะเดียวกัน มันก็จะช่วยให้การรวมศูนย์อำนาจเป็นไปได้ยาก และยังมีบทบาทสนับสนุนการพัฒนาทางการเมืองของประชาชนแต่ละคนอีกด้วย

ประการที่หก ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน (Account ability) ที่ผ่านมากำว่า Account ability เป็นคำที่ไม่ค่อยปรากฏในสังคมไทย แต่เป็นคำที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในสังคมประชาธิปไตยของตะวันตก เพราะว่าคำนี้หมายถึงพันธสัญญาหรือความรับผิดชอบต่อเมืองที่ผู้มาจากการเลือกตั้งมีต่อผู้เลือกตั้ง เนื่องจากว่าประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนของตน ตัวแทนเหล่านั้นจึงจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ว่าตัวเขาเข้าไปทำงานอะไร ผลของงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือส่วนตัว

จอห์น สจิวท มิลล์ (John Stuart Mill) ถือว่าเป็นสิทธิของเอกชนและกลุ่มท้องถิ่นที่จะตรวจสอบและควบคุมการปกครองระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อป้องกันการใช้อำนาจที่ไร้ขอบเขต ทอมัส เจฟเฟอร์สัน (Thomas Jefferson) เองก็ได้ปกป้องอำนาจและสิทธิของรัฐเพื่อมิให้รัฐบาลกลางใช้อำนาจมากเกินไป และเช่นเดียวกับ ฮิลวิซาเกอร์ (Yivisaker) ที่ชี้ให้เห็นว่ารัฐบาลที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้เลือกตั้งจะอยู่ใกล้ชิดกับแหล่งกำเนิดอำนาจ (การเลือกตั้ง) มากกว่า และประชาชนสามารถเข้าหาข้าราชการได้

ประการที่เจ็ด ก่อให้เกิดการตอบสนองที่ดีกว่าจากผู้นำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารงานเพื่อท้องถิ่น (Greater Responsiveness and Efficiency) วิลสัน(C.Wilson) เห็นว่าความรู้ความเข้าใจในประเด็นปัญหาของท้องถิ่นและการให้บริการแก่ท้องถิ่นเป็นเรื่องสำคัญ และยังแต่ละท้องถิ่นมีลักษณะปัญหาและปัจจัยแตกต่างกัน การเรียนรู้ก็ยังมี ความสำคัญมากขึ้น ส่วนจอห์น มิลล์ (John S. Mill) เชื่อว่าข้อได้เปรียบของท้องถิ่นก็คือมีผลได้ผลเสียโดยตรงในผลของงานแต่ละอย่าง ขณะที่ชาร์ป (L.J.Sharpe) เห็นว่ารัฐบาลกลางรับผิดชอบต่อการบริหารที่แบ่งตามชนิด เช่น สาธารณสุข กลาโหม การศึกษา พลังงาน เกษตร ฯลฯ และให้แต่ละกระทรวงเป็นผู้ดำเนินการ แต่ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นนั้น องค์กรท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดสามารถรับรู้ได้ดีและในการจัดการปัญหาไม่จำเป็นต้องดำเนินการตามการบริหารงานของรัฐบาลกลาง ผ่านองค์กรท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งจะมีการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ไม่เพียงแต่เพราะว่าเขาต้องสนใจประชาชนพึงพอใจผลงานของเขา จะเลือกเขาครั้งต่อ ๆ ไปหรือไม่ แต่เพราะว่าเขาอยู่ในท้องถิ่น มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าผู้นำที่ถูกส่งตัวมาจาก

แหล่งอื่นและนอกจากนี้ เขายังจะใช้ชีวิตที่นั่นต่อไปในอนาคต ซึ่งจะมีผลทำให้เขาต้องคิดถึง การปรับปรุงท้องถิ่นทั้งเพื่อตัวเองและเพื่อลูกหลานของเขา

องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22) คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรห้าหมื่นคน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง หรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานของทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าเมื่อมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การ หรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ในปัจจุบันนี้โลกได้เปลี่ยนแปลงไปในอัตราที่รวดเร็วมาก ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันของคนในทุกแห่งหนเป็นไปอย่างใกล้ชิด รวดเร็วข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายไปอย่างกว้างขวาง โลกในขณะนี้จึงเป็นโลกที่ไร้พรมแดน การเคลื่อนย้ายทุนหรือความเจริญทางเศรษฐกิจกระทำได้ในระยะเวลาอันสั้น ระบบคอมพิวเตอร์เส้นใยแก้วนำแสงเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหล่านี้จะยิ่งทำให้โลกของเราเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ยิ่งกว่าศตวรรษที่ผ่านมาอีก

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกิจกรรมเดียวกันนี้ก็ยังเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐด้วยเช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้จึงต้องแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจนและเหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่

1. แนวคิดในการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดในเรื่องอำนาจหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543) กล่าวคือ

กลุ่มแรก มองว่าอำนาจหน้าที่ทั้งหลายซึ่งรวมถึงการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นของรัฐแต่เพียงผู้เดียว อำนาจหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่นั้นไม่ได้เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่แต่เดิม หากแต่มีขึ้นเนื่องจากรัฐได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการแทนรัฐ ดังนั้น อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีเท่าที่รัฐได้มอบหมายไปเท่านั้น และเมื่อเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ รัฐจึงสามารถเข้าแทรกแซงและควบคุมดูแลการดำเนินงาน รวมทั้งเรียกคืนอำนาจหน้าที่ที่ได้มอบหมายไปนั้นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

กลุ่มที่สอง มองว่าอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่นเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพียงแต่ว่าในขณะนั้นท้องถิ่นยังไม่มีความพร้อมที่จะจัดการได้ รัฐซึ่งมีความพร้อมมากกว่าจึงต้องเข้ามาช่วยเหลือและดำเนินการจัดทำไปก่อน ดังนั้น เมื่อท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะดำเนินการจัดทำได้เองแล้ว รัฐจึงควรวางมือจากอำนาจหน้าที่นั้นและลดบทบาทเป็นผู้ช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. หลักเกณฑ์ในการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญของประเทศต่าง ๆ มักกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การวินิจฉัยว่าอำนาจหน้าที่ใดควรเป็นของรัฐหรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลับไม่ปรากฏหลักเกณฑ์ที่แน่ชัด การศึกษาเรื่องหลักเกณฑ์การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ จึงต้องอาศัยพิจารณาจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ว่า มีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งแยก 8 ประการ ดังนี้

1.1 หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) แปรแปลงออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1.1 ผลประโยชน์มหาชนของรัฐ คือ การพิจารณาประโยชน์ที่ได้จากการบริการสาธารณะนั้นเป็นส่วนได้เสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นเรื่องที่มีลักษณะที่เป็นประโยชน์ของคนทั่วประเทศ มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ จึงจำเป็นต้องมีองค์กรส่วนกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐจะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการ โดยนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

1.1.2 ประโยชน์มหาชนท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้เสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น โดยเฉพาะ

2.2 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องคุณภาพของการให้บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะดีพอให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ บางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก จึงต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมทั้งทางการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองต่อความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติ โดยรวมก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

2.4 หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม

2.5 หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดการบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้หมายถึงหน่วยจัดบริการระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

2.5.1 เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

2.5.2 เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการ โดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.6 หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) ขนาดของการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึงขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม que อ่อนานวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดหรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่อ่อนานวยให้มีต้นทุนการบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยการจัดบริการ โดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะ ที่ว่าการจัดการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้คนจำนวนมาก ได้ก็ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

2.7 หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Units) เป็นการนำหลักเกณฑ์การกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ได้รับประโยชน์สูงสุดไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้ช่วยในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำสุดก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบล หรือหลาย ๆ อำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้งสองอาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงานก็ได้

หลักการกำหนดอำนาจหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้แบ่ง 2 ประเภท คือ

2.7.1 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าว จึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิงและทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2.7.2 บริการสาธารณะที่เป็นกิจการไม่สลบซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในภาพรวม เป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีสถานที่บริการสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

2.8 หลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

2.8.1 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

2.8.1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2.8.1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งพอที่จะสรุปเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ออกเป็น 4 ประเภท คือ

- หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ
- หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
- หน้าที่ในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
- หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2.8.2 บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

2.8.2.1 เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออก หรือ มีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2.8.2.2 เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ดังที่กล่าวไปแล้ว จึงพอจะจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่นได้เป็น

- เรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของท้องถิ่นโดยตรง
- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

2.8.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นในรูปแบบองค์กรร่วม ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหกรณ์ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่ที่โอนให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

2.8.2.4 บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้เด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชนและหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการด้านการศึกษาระดับพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาระดับต่อไป และการวัดมาตรฐานทางการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดทำ สำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการ จัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือ เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นในการดำเนินกิจการหรือหน้าที่ในการส่งเสริมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นต้องให้การดูแลร่วมกัน

2.8.3 ความหลากหลายในการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในทางปฏิบัติ แม้จะได้มีการวางหลักเกณฑ์ในเรื่องการแบ่งแยกอำนาจระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหลายประการด้วย แต่ในทางปฏิบัติเราไม่สามารถนำหลักเกณฑ์เพียงข้อใดข้อหนึ่งมาใช้ได้ ดังจะเห็นได้จากการที่ประเทศต่าง ๆ มักนำหลักเกณฑ์หลายข้อมาผสมผสานกันและปรับใช้ให้เข้ากับสภาพการปกครองภายในประเทศของตน ด้วยเหตุนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่ได้มีอำนาจหน้าที่เหมือนกันทุกประเทศ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปจะพบว่าส่วนมากมักมีอำนาจหน้าที่ที่คล้ายคลึงกัน ความแตกต่างจะมีในส่วนที่เป็นรายละเอียดเท่านั้น กล่าวคือ รัฐจะมีอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ เช่น

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การทูต การเศรษฐกิจ ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบเพียงประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น หรือเป็นกิจการที่ไม่มีความซับซ้อนหรืองบประมาณมากนัก เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักมีการคำนึงถึงจำนวนของผู้ได้รับผลประโยชน์จาก การบริการและศักยภาพขององค์กรที่จะจัดทำประกอบอยู่ด้วยเสมอ

2. หลักการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนและท้องถิ่น ทั้งนี้หลักการที่จะกำหนดว่าหน้าที่ใดควรให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการควรคำนึงถึงหลักการดังต่อไปนี้ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535)

1. การพิจารณาถึงกำลังเงิน/คลังงบประมาณ เพราะในท้องถิ่นหลายแห่ง ยังประสบกับปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ ไม่สามารถดำเนินงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่กว้างขวางเกินกำลังของตนได้ งบประมาณหรือรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีที่มาหลายประเภทด้วยกัน แต่เราสามารถจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ รายได้จากภาษี และรายได้อื่นๆ นอกเหนือจากภาษี (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2546 : 41-47)

1.1 รายได้จากภาษี

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ภาษีอากรที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองและภาษีอากรที่รัฐบาลกลางจัดเก็บให้

1.1.1 ภาษีอากรที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง (Local Levied Taxes)

เป็นภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองจากผู้เสียภาษีในพื้นที่ โดยหลักการทั่วไปภาษีประเภทนี้ท้องถิ่นจะเป็นผู้กำหนดประเภทและอัตราของภาษีที่จะจัดเก็บเอง แต่ในกรณีของรัฐบาลกลางเป็นผู้กำหนดประเภทและอัตราภาษี และจะบังคับใช้กับท้องถิ่นทุกประเภทและทุกขนาดพื้นที่ ซึ่งภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บได้เองมีดังนี้

- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากผู้เป็นเจ้าของ
ของโรงเรือนและที่ดินที่เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรือน โดยคำนวณจากค่าเช่ารายปีที่เจ้าของ
โรงเรือนจะได้รับ สำหรับโรงเรือนที่เจ้าของอยู่เองจะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี
ประเภทนี้

- ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากผู้เป็นเจ้าของหรือ
ครอบครองที่ดินส่วนที่ไม่ได้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยคำนวณจากราคาที่ดินในอัตรา
ต่าง ๆ สุดแล้วแต่มูลค่าของที่ดิน

- ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากป้ายที่เป็นรายชื่อของ
ธุรกิจ เครื่องหมายการค้าหรือรูปสินค้าต่าง ๆ ทั้งที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการแจ้งความหรือ
ในการโฆษณา โดยผู้เป็นเจ้าของป้ายเป็นผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีอัตราภาษีที่แตกต่างกันไป
สุดแล้วแต่ขนาดของป้ายและภาษีที่ใช้

- อากรฆ่าสัตว์ อากรฆ่าสัตว์เป็นภาษีเรียกเก็บในอัตรา
ต่าง ๆ จากผู้นำโค กระบือ แพะ หมู และสัตว์อื่น ๆ ตามที่ระบุไว้ในประกาศกระทรวงไป
ฆ่าในเขตการปกครองของท้องถิ่น

1.2 ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บให้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 ภาษีเสริม (Surcharge Taxes) เป็นภาษีที่รัฐบาลกลางเป็นผู้จัด
เก็บให้ โดยท้องถิ่นเรียกเก็บรวมในอัตราร้อยละ 10 ของภาษีที่รัฐบาลกลางเก็บได้ในเขต
พื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบไปด้วยภาษียดังต่อไปนี้

- ภาษีการค้า เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากยอดขายรายเดือนของ
หน่วยธุรกิจที่ประกอบกิจกรรมซื้อขายหรือประกอบการผลิตสินค้าเกือบทุกประเภทที่เกิด
ขึ้นในประเทศในอัตราต่างๆ กันสุดแล้วแต่ประเภท โดยท้องถิ่นจะได้รับการจัดสรรภาษี
ตามสัดส่วนของจำนวนภาษีการค้าที่เก็บได้

- ภาษีเครื่องดื่ม เป็นภาษีรูปแบบหนึ่งี่เรียกเก็บจากกิจกรรม
บันเทิงที่ไม่มีแอลกอฮอล์เจือปน โดยผู้ผลิตเครื่องดื่มเหล่านี้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี รัฐบาล
กลางจัดสรรให้แก่ท้องถิ่นโดยใช้จำนวนประชากรเป็นเกณฑ์

- อากรมหรสพ เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากกิจกรรมบันเทิงที่มีการเรียกเก็บค่าเข้าชม เช่น การแสดงการละเล่นต่างๆ (ละคร หรือร้องเพลง ฯลฯ) ภาพยนตร์ การแข่งขันกีฬา เป็นต้น การเสียภาษีมาในรูปของการติดอากรแสตมป์ในมูลค่าที่กฎหมายกำหนด ท้องถิ่นจะได้รับการจัดสรรตามจำนวนภาษีที่เก็บได้ในท้องถิ่นนั้น ๆ

- ภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากน้ำมัน เชื้อเพลิง น้ำมันเตา น้ำมันเบนซิน น้ำมันหล่อลื่น ก๊าซ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ จากน้ำมันปิโตรเลียม โดยผู้ผลิตเป็นผู้เสียภาษี การจัดสรรให้แก่ท้องถิ่นใช้จำนวนประชากรเป็นเกณฑ์

2.2.2 ภาษีแบ่งส่วนรายได้ (Shared Taxes) เป็นภาษีที่รัฐบาลกลางจัดเก็บให้ทั้งจำนวนแล้วจัดแบ่งรายได้ให้แก่ท้องถิ่น ประกอบด้วยภาษีต่อไปนี้

- ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีมรดกตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

- ภาษีการพนัน

1.1.2 รายได้อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากภาษีอากร

ประกอบด้วยรายได้ที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1.2.1 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับเป็นรายได้ที่จัดเก็บจากบริการและการอนุญาต ที่ท้องถิ่นให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยอาศัยฐานอำนาจในการจัดเก็บจากกฎหมายต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร เป็นต้น รายได้ที่มาจากแหล่งนี้ดังเช่น ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับใบอนุญาตเล่นการพนัน ค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย และค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร เป็นต้น

1.1.2.2 รายได้จากทรัพย์สินและการประกอบกิจการของท้องถิ่น เป็นรายได้ที่เกิดจากการให้เช่าทรัพย์สินและดอกเบี้ยจากเงินสะสมในธนาคารหรือในกรณีที่ท้องถิ่นประกอบกิจการ เทศพาณิชย์ ท้องถิ่นก็จะมีรายได้จากกิจการเหล่านี้

1.1.2.3 เงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลาง เป็นเงินโอนอีกส่วนหนึ่งที่รัฐบาลจัดสรรจากงบประมาณรายจ่ายผ่านกระทรวงมหาดไทย โดยรัฐบาลจะจัดสรรตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดขึ้น เงินอุดหนุนมี 2 ประเภทด้วยกัน คือ

- เงินอุดหนุนทั่วไป ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นเงินอุดหนุนที่รัฐบาลกลางตั้งจ่ายจากงบประมาณแผ่นดิน เพื่อช่วยพวงฐานะรายได้ของท้องถิ่นให้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน

- เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนที่จัดสรรให้แก่ท้องถิ่น โดยมีเงื่อนไขเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และวิธีการใช้จ่ายเงินไว้แน่นอนตายตัวและชัดเจน ท้องถิ่นจึงไม่สามารถใช้ดุลพินิจในการใช้จ่ายเงินอุดหนุนประเภทนี้ได้มากนัก การจัดสรรเงินอุดหนุนเฉพาะกิจมักเป็น โครงการลงทุน ซึ่งมักเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวมิใช่กิจกรรมประเภทที่ดำเนินการต่อเนื่อง

1.1.2.4 เงินกู้ยืมและการใช้เงินสะสม ในกรณีที่ท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อพัฒนาท้องถิ่นก็สามารถขอกู้ยืมเงินจากกองทุนที่กระทรวงมหาดไทยคือกองทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล กองทุนส่งเสริมกิจการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีรายรับจากการฝากเงินสะสมจำนวนหนึ่งจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแหล่งรายได้ของท้องถิ่นข้างต้น จะเห็นได้ว่ารัฐบาลกลางเป็นฝ่ายควบคุมอำนาจในการจัดเก็บและกำหนดประเภทและอัตราภาษีเกือบทั้งหมดของท้องถิ่นเอาไว้ โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะของท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นขาดความคล่องตัวในการหารายได้เพื่อมาทำนุบำรุงท้องถิ่นของตน

สำหรับการปรับปรุงสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ในกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้ภายในไม่เกินปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลจะต้องดำเนินการให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในปี พ.ศ. 2549 ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ซึ่งในปี พ.ศ. 2547 รัฐบาลได้ทำการปรับปรุงสัดส่วนรายได้ของท้องถิ่นเป็นร้อยละ 23 แล้ว แต่อย่างไรก็ดีจะเห็นได้ว่าการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนดังกล่าวนี้รัฐบาลดำเนินการด้วยการเพิ่มเงินอุดหนุนให้แก่ท้องถิ่นเกือบร้อยละ 50 ซึ่งลักษณะเช่นนี้ก็ยิ่งทำให้การคลังท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การควบคุมจากรัฐบาลอยู่มาก แม้ว่าจะมีความพยายามในการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นแล้วก็ตาม

ในปัจจุบันรายได้ของท้องถิ่นเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐบาลแล้วมีส่วนที่แตกต่างกันมาก คือ รัฐบาลกลางมีรายได้รวมมากกว่าร้อยละ 75 ในขณะที่ท้องถิ่นมีรายได้รวมไม่ถึงร้อยละ 25 (ในปี พ.ศ.2548)

3. หลักการสำคัญที่ใช้ในการกำหนดอำนาจหน้าที่การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับ

การกำหนดบทบาทรัฐบาลระดับต่าง ๆ นั้น อาศัยหลักการจัดโครงสร้างการบริหารงานในภาครัฐ (หลักการรวมอำนาจและหลักการกระจายอำนาจ) ซึ่งตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ 4 ประการคือ หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) และหลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) (คณะกรรมการมาธิการวิสามัญพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาผู้แทนราษฎร, 2526 :195 -179)

(1) หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่มีผลกระทบทั้งในทางบวกหรือทางลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่นๆ ก็ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น แต่ถ้ากิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยส่วนรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบต่อผลประโยชน์ของผู้คนหลายพื้นที่ (หลายท้องถิ่น) ก็ให้ถือเป็นกิจกรรมของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปกว่าชุมชนย่อยๆ เพราะรัฐบาลระดับชุมชนย่อยๆ ไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ หรือถึงแม้จะทำได้ก็อาจจะก่อปัญหาการขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างชุมชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ การประสานประโยชน์และรักษาความเป็นธรรมในสังคมเป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติโดยตรง

(2) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการต่อสาธารณชน (Accountability) หลักการนี้สนับสนุนหลักการเรื่อง “ ผลประโยชน์สาธารณะ ” ข้างต้นกล่าวคือ กิจกรรมใดที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใดควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆ สอดคล้องความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด เช่น การจัดบริการด้านการศึกษาพื้นฐานในชุมชน การสาธารณสุขและการสุขภาพพื้นฐานของชุมชน การส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี และเอกลักษณ์ ของชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน ฯลฯ เหล่านี้เป็นต้น ควรมอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับชุมชนเป็นเจ้าของกิจกรรม เป็นผู้จัด

การและอยู่ภายใต้การตรวจสอบควบคุมของประชาชนในชุมชนนั้นๆ แต่ถ้าเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป เช่น โครงการพัฒนาภูมิภาค (หลายๆจังหวัดรวมกัน) หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาและความต้องการของคนทั้งในประเทศ หรือปัญหาของชาติโดยส่วนรวม ก็สมควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม ดังนี้ เป็นต้น

(3) **หลักประสิทธิภาพ (Management Efficiency)** หมายความว่า การจัดทำกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนที่ได้จำนวนมากที่สุดก็นับว่าเป็นการดี ลักษณะพิเศษของบริการสาธารณะหรือที่เรียกกันว่า “ Public Good ” นั้นมักจะมีลักษณะโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการที่มีต้นทุนคงที่ และมีหลายกรณีที่มีต้นทุนเพิ่มขึ้นเป็นช่วงขั้นบันได เป็นต้น ฉะนั้น การจัดบริการสาธารณะบางประเภทจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการมากๆ หรือเป็นชุมชนขนาดใหญ่พอสมควร จึงจะประหยัดต้นทุน ถ้าเป็นชุมชนเล็กๆ ก็อาจจะต้องจัดการผลิตบริการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประหยัดและสามารถใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ กิจกรรมสาธารณูปโภคบางประเภท เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ต้องผลิตให้คนทั้งประเทศใช้ บริการจึงจะประหยัดและคุ้มค่ากับการลงทุน ในกรณีเช่นนี้ควรให้มีหน่วยงานในระดับชาติทำการผลิตและให้บริการแก่ทุกชุมชนโดยทั่วไป กล่าวคือ ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นประการหนึ่งที่นิยมปฏิบัติกันมานานในประเทศนั้น ถือว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือถึงแม้จะดำเนินการได้ก็อาจจะเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรืออาจเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวมเท่านั้น สำหรับทฤษฎีการบริหารนั้น ถือว่าการกระจายอำนาจ (ซึ่งหมายถึงการแบ่งหน้าที่ แบ่งทรัพยากร แบ่งอำนาจการตัดสินใจให้หน่วยงานระดับล่าง) จะประสบความสำเร็จได้ (ในที่นี้หมายถึงการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มให้หน่วยงานระดับล่างมีความคล่องตัวและสามารถสนองตอบต่อสถานการณ์ภายนอกและลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว) ก็ต่อเมื่อหน่วยงานระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจจากหน่วยงานระดับสูงลงมาเท่านั้น การกระจายอำนาจที่ปราศจากความพร้อมของหน่วยงานรับการกระจายย่อมนำมาซึ่งความล้มเหลว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมาคมการค้าแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (activities, benefits of satisfactions which are offered for sale, or are provided in connection with the sale of goods อ้างถึงใน จิตตินันท์, 2543)

Kotler (1988) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่ตัวตนได้

Gronroos (1990) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536) การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือ การรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดี จะครอบคลุมการให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2542) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำติดต่อกัน และเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ โดยให้บุคคลนั้นได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ

สมชาติ กิจยรรยง (2543) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามหน้าที่การงานของคนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก

จิตตินันท์ เคชะคุปต์ (2543) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกซึ่งการกระทำตามหน้าที่เพื่อสนองต่อความต้องการและหรืออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้อื่นจนเกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

เนื่องจากผู้คนมีการศึกษามีรายได้สูงขึ้น ก็ย่อมมีความต้องการและความสะดวกสบายมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชีวิต จึงเป็นเหตุผลทำให้การบริการเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค ทั้งยังส่งผลต่อภาพรวมของระบบเศรษฐกิจต่อการดำเนินธุรกิจนั้นด้วย จึงมีผู้ให้ความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเภท (เพ็งอ้าง, 2543) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เนื่องจากรูปแบบที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เพื่อให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สติ ปัญญา สังคมและจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ซึ่งมาจากประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจและมีความสุข

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น ความสำคัญของผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การบริการและความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.1 ความสำคัญของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรในระยะยาวได้เป็นอย่างดี ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและ

เกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (word of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจใด ๆ ที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพลูกค้าย่อมแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาตัดสินใจซื้อดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้ด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจกล่าวคือ ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การประกอบอาชีพบริการจึงจำเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

จะเห็นว่าทุกองค์การต้องมีการบริการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นการบริการให้กับลูกค้าภายในองค์การนั่นเองหรือการให้บริการแก่บุคคลภายนอกจึงเป็นเหตุผลที่จำเป็นต้องเข้าใจถึงลักษณะการบริการ เนื่องจากมีความแตกต่าง

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าเมื่อเกี่ยวพันกับการดำเนินการทางธุรกิจ ชื่อขายสินค้าและบริการ (อ้างแล้ว, 2543) ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเริ่มขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility) ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนตกลงซื้อ การบริการจับต้องไม่ได้ แต่อาศัยความคิดเห็น ประสบการณ์เดิม ประกอบการตัดสินใจเพื่อซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนบริการนั้นสิ้นสุดลง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) การบริการจะไม่คงที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เพราะการบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและคน ซึ่งแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างเวลากันก็ย่อมทำให้การบริการแตกต่างกันออกไป ซึ่งรวมถึงคุณภาพการบริการที่ต่างกันด้วย

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) กล่าวคือ ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) ซึ่งแตกต่างจากสินค้าเมื่อเราซื้อสินค้าเราก็แสดงความเป็นเจ้าของได้ เหตุที่เราไม่สามารถ

แสดงความเป็นเจ้าของบริการได้เพราะการบริการเป็นกิจกรรมหรือเป็นกระบวนการของการกระทำเท่านั้น

นอกจากนี้ ชิดจันทร์ หังสตุต, 2543 : 3 (อ้างใน ชาติชาย เทพแปง, 2548 : 27) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ (Service) ไว้ 5 ข้อ ได้แก่

1. ให้ความสะดวก
2. ไม่สามารถที่จะจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 เหมือนสินค้าและไม่มีการเปลี่ยนแปลงในตัวสินค้า
3. ใช้แรงงานเป็นหลัก
4. ผลผลิตออกมาในรูปของความพึงพอใจ ความประทับใจ หรือตรงกันข้ามกับความไม่พอใจ
5. บริโภคไม่ได้

หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2538 อ้างถึงใน วสันต์ กระโมทอง, 2538 : 34) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

- หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ ต้องสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

- หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

- หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

- หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

- หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กฤษณะ สินธุเดช (2538 : 28-29) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้ คือ

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quality at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ ทรัพยากรเท่าเดิม

Weber (1966 อ้างถึงใน จีราพร วีรหงษ์, 2538 : 33) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี

ความชอบพอใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

William et.al. (1977 อ้างถึงใน วีรพล รัตนภาสกร, 2538 : 36) ได้กล่าวว่าการให้บริการมี 4 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือ ทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ อำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) หมายถึงวิธีการที่จะต้องใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดจากระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือ ทักษะคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2537 (อ้างถึงใน วราภรณ์ รุ่งรัศมี, 2538 : 12) กล่าวถึงหลักการบริการและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ไว้ดังนี้

หลักบริการที่ดีควรปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดเตรียมสถานที่
2. เตรียมคนให้พร้อมทุกสถานการณ์
3. อ่อนน้อม ยินดีบริการต่อผู้มาติดต่อ
4. ตรงต่อเวลา
5. กั้นหารายละเอียดข้อมูลเป็นนิจ
6. สนใจฝึกฝนงานการให้บริการทุกคน
7. ไม่สับสน ก้าวก่ายหน้าทีการทำงานของผู้อื่น
8. มุ่งแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ

9. ประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ และสม่ำเสมอ
10. ใช้จ่ายพอประมาณเมื่อมีการเลี้ยงรับรอง
11. หมั่นประเมิน โดยวัดผล จักระบบงาน
12. เพิ่มสปิริต ทักษะการบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะและรู้จักใช้ความคิดมีทักษะมโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใสมีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความแข็งแรงและมีคุณค่า
3. พุดจาสุภาพเรียบร้อยมีจังหวะจะโคน มีโทนเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ควรมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้าโดยงานไม่ติดขัดถูกต้อง ทันตามกำหนด
2. ด้านความเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สนใจพร้อมให้บริการและแสดงออกด้วยความบริสุทธิ์ใจ
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้า โดยสื่อสารได้ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดและให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
4. ด้านมารยาทของผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่แสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

5. ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าภายในด้วยการไม่ละเลยหรือละทิ้งการปฏิบัติงาน การติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้วการยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านดีและในด้านไม่ดี

องค์ประกอบบริการ

ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ผู้รับบริการหรือ ลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานบริการองค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในกระบวนการบริการเพราะความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักในการบริการ เพราะถ้าลูกค้าพอใจก็ย่อมกลับมาใช้บริการอีก หรืออาจแนะนำลูกค้าใหม่ให้ดังผลการวิจัยของ TAPP (อ้างถึงใน วีระพงษ์, 2539) ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าในสหรัฐอเมริกา ปี 1985 ให้กับ The White House Office of Consumer Affairs สรุปได้ว่า

1. 96% ของลูกค้าที่ไม่พอใจหรือไม่สบอารมณ์กับการให้บริการที่กระด้าง ไร้มารยาทจะไม่เคยเอ่ยปากบ่นออกมาเลย
2. 90% ของลูกค้าที่ไม่พอใจเหล่านั้น จะไม่กลับมาใช้บริการหรือซื้อสินค้า นั้นอีก
3. แต่ละคนที่ไม่พอใจ มักจะเล่าความไม่พอใจให้เพื่อนสนิทหรือญาติพี่น้องของเขาอีกอย่างน้อย 9 คน
4. 13% ของลูกค้าที่ไม่พอใจ ได้บอกกล่าวความไม่พอใจของตนแก่คนอื่นๆ อีกมากกว่า 20 คนขึ้นไป

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในองค์การอย่างยิ่งไม่ว่าเป็นพนักงานทำความสะอาด พนักงานเติมน้ำมัน หรือพนักงานเก็บเงินจะเห็นว่าบุคคลเหล่านี้อาจเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง คือติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหรือเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ (Cowell, 1986) ได้จำแนกผู้ให้บริการตามระดับการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการต่อลูกค้า โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

2.1 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานเติมน้ำมันสถานีบริการ เป็นต้น

2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวต่อลูกค้า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์

2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวต่อลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

3. **องค์การบริการ** เป้าหมายของการประกอบธุรกิจทุกประเภทจะให้ความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจ บริการการบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้งานบริการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้ โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 นโยบายการบริการ ที่ชัดเจนและแจ้งให้พนักงานทุกคนในองค์การทราบ และต่างยึดมั่นในนโยบายดังกล่าว เช่น นโยบายของสถานีบริการน้ำมันคือ การให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้องพร้อมความสุภาพอ่อนน้อม

3.2 การบริหารการบริการ กลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญทั้งกับลูกค้าและพนักงานบริการทุกระดับ โดยผู้บริหารควรปฏิบัติงานสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงร่วมกับพนักงานบริการอยู่เสมอ ตลอดจนกำหนดแผนกลยุทธ์การบริการและการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะควบคู่กับทักษะเชิงพฤติกรรมก็จะทำให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยดี

3.3 วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจรวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกัน จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การบริการลูกค้าสามารถปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ

3.4 รูปแบบของการบริการองค์การ จะต้องพิจารณาออกแบบระบบหรือวิธีการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ ตัวอย่างของบริษัท บางจาก กรีนเนท มีนโยบายให้พนักงานรู้จักบริการลูกค้าทุกคนด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสุภาพอ่อนน้อม เป็นต้น

3.5 คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างจริงจังด้วยการตรวจสอบและทำการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าและแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สม่ำเสมอจะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่ลูกค้าประทับใจ

4. **ผลิตภัณฑ์บริการ** เรามักพบว่าการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายขององค์กรนั้น ๆ เช่น สถานีบริการน้ำมันส่วนใหญ่ มักเน้นการบริการที่ตัวพนักงานเป็นหลักคือ ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อมแสดงความมีน้ำใจผลิตภัณฑ์บริการเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้เข้ามาใช้บริการภายในสถานีบริการ

5. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารจำหน่าย สถานีบริการ วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ส่วน “บรรยากาศ” หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร เป็นต้น

องค์ประกอบของการบริการที่ดี ได้แก่มีวัสดุ ที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดีมีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสมคุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

(กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2536 : 99-100)

- มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
- พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
- ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
- ความอดทน ไม่หือถอยง่าย
- มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
- มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
- ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่เคยมาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
- ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

- ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

คุณภาพการบริการ (service quality)

มีผู้ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้

Zeithaml และคณะ (1990) ได้ให้นิยามของคุณภาพการบริการ ว่าเป็น ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังหรือความปรารถนาของลูกค้ากับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานบริการของลูกค้า

Fitzsimmons (1994) กล่าวว่าคุณภาพการบริการคือ ความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีแต่เดิมเกี่ยวกับการบริการกับการรับรู้ขณะที่มีประสบการณ์ในงานบริการรวมทั้งภายหลังจากผ่านเหตุการณ์นั้นผ่านไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) กล่าวว่าคุณภาพการบริการคือ การรักษาระดับการให้ที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (how)

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2538) คุณภาพการบริการคือ การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า

อิฏฐพร ภูเจริญ (2539) คุณภาพการบริการ อาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{คุณภาพ} = \frac{\text{ความพอใจของลูกค้า}}{\text{บริการที่คาดหวัง}}$$

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวโดยสรุปถึงคุณภาพการบริการ คือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ลักษณะสำคัญของงานบริการ (อ้างถึงใน จำเนียร, 2545 : 29-32) งานบริการแตกต่างจากงานอุตสาหกรรมหลายอย่าง และเนื่องจากลักษณะงานที่แตกต่างไปนี้จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการในการปฏิบัติงานแตกต่างไปจากงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งเราจะต้องตระหนักเป็นอย่างดีว่าวิธีการที่เคยใช้ได้ผลดีในงานอื่นอาจจะไม่สามารถนำมาใช้กับงานบริการได้เลย เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงานของเราให้ดีเลิศ เราจำเป็นต้องตระหนักถึงลักษณะสำคัญของงานบริการ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. บริการเป็นงานที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสโดยตรงหรือมีส่วนร่วมโดยตรง ในกระบวนการผลิตข้อแตกต่างที่จะยกเป็นตัวอย่างได้เช่น ในการผลิตรถยนต์ลูกค้าไม่ได้ร่วมผลิตด้วย แต่ถ้าการขายรถยนต์ ลูกค้าเข้ามาซื้อเข้ามาจอง เข้ามาเลือกเข้ามาต่อรองราคา จะเห็นว่างานของเราก็เช่นกันเราติดต่อลูกค้าโดยตรงแต่จะเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ก็ตาม การบริการจึงเห็นผลทันทีจากลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการทำงานดีลูกค้าย่อมมีความสุขมีความพอใจแล้วกลับมาใช้บริการอีก และไปบอกต่อ ๆ ให้คนอื่นมาใช้บริการอีก งานของเราก็เจริญ บริษัทก็เจริญ ซึ่งจะส่งผลมาซึ่งการขยายงาน ตัวเราก็พลอยได้รับผลดีขึ้นด้วย

2. บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าบริโภคทันทีไม่สามารถเก็บหรือกักตุนไว้ในคลังได้ ด้วยเหตุนี้งานบริการจึงไม่อาจมีโอกาสทำซ้ำสองได้ งานบริการทำดีก็ได้เสีย แต่ทำเสียก็เสียเลยในการทำงานบริการผู้ทำงานจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสร้างความพอใจให้ลูกค้า

3. บริการเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าว่าเขาต้องการใช้บริการเมื่อใด หรือแม้กระทั่งที่ไหน เนื่องจากเราไม่สามารถไปบังคับลูกค้าได้ เขาจะใช้บริการของเราหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของเขา สิ่งที่เราต้องทำก็คือจงใจเขาให้มาใช้บริการของเรา และเมื่อเขามาใช้บริการแล้ว เราจึงต้องพยายามสร้างความพอใจให้เขาให้มากที่สุด เพื่อให้เขากลับมาใช้บริการอีก และยังบอกต่อ ๆ ไป ยังผู้อื่นให้มาใช้บริการของเราอีกมาก

สรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นที่พึงพอใจหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ

Parsuraman และคณะ (อ้างถึงใน คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543 : 6-7) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การให้ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการและชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัย ในเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

9. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/knowing the customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ (Zeithaml, Parasuraman, และ Berry, 1990) กล่าวถึงคุณภาพการบริการทั่วไปว่ามีเกณฑ์ที่มักใช้ในการพิจารณาคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกให้กับคนรวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความไว้วางใจ (reliability) คือความสามารถในการบริการอย่างถูกต้องตามคำมั่นสัญญา
3. การตอบสนองหรือความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงออกความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
4. ความมีศักยภาพ (competence) คือมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานบริการที่รับผิดชอบอยู่ อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้า และแสดงความเป็นมิตรเมื่อติดต่อกับลูกค้า
6. ความเชื่อถือได้ (credibility) สามารถสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าด้วยการแสดงความซื่อสัตย์สุจริต
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือ จากปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงง่าย (access) หมายถึง การเข้ารับบริการด้วยความสะดวก และคล่องตัว

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรู้จักรับฟังผู้เข้ามาใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) คือ ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

การบริการสาธารณะ

การเกิดขึ้นของบริการสาธารณะนั้น มีวิวัฒนาการมาจากคำวินิจฉัยขององค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดคดีปกครองที่ได้สร้างหลักเกณฑ์ ให้เหตุผลอธิบาย ขยายความและสร้างทฤษฎีขึ้นมาจากการวินิจฉัยคดีปกครองที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรรณานันท์, 2543 : 17-25)

คำวินิจฉัยของศาลปกครอง นับได้ว่าเป็นที่มาที่สำคัญประการหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะ (Theorie de service public) ซึ่งมาจากความเห็นของพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนหรือความเห็นของศาลคดีขัดกัน รวมทั้ง ได้มีนักวิชาการนำหลักที่ศาลปกครองหรือศาลคดีขัดกัน ได้วางไปวิเคราะห์ขยายความเขียนตำราหรือบทความต่างๆ ทำให้ทฤษฎีบริการสาธารณะเป็นที่สนใจและต่อมาก็ได้เป็นทฤษฎีที่สำคัญทฤษฎีหนึ่ง

ผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาหลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ คือ ศาสตราจารย์ Leon Duguit (ค.ศ.1859-1928) และสำนักความคิดทางกฎหมายที่ชื่อ Ecole de Bordeaux

ศาสตราจารย์ Duguit มีความเห็นว่า บริการสาธารณะเป็นเสมือนหนึ่งรากฐานของทฤษฎีว่าด้วยรัฐบริการสาธารณะถือเป็นการรับรองความมีอยู่ของรัฐและเป็นระบบการผลิตงานในรัฐ โดยท่านได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า “ บริการสาธารณะ ” ว่าบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดการจัดการหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้ เพราะการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคม

ส่วนสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de bardeaus นั้น ประกอบด้วยนักกฎหมายที่มีชื่อเสียงหลายคน เช่น Feze, Rolland, Bonnard, do Laubadere ซึ่งเป็นลูกศิษย์ของศาสตราจารย์ Duguit ทั้งนี้ ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่สอง Louis Rolland นักกฎหมายหนึ่งของสำนักได้สร้างหลักเกณฑ์สำคัญอันแสดงถึงเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ ของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณะ (Service public) ไว้ว่า

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูง ซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีดำเนินการและควบคุมการดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้
2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการของส่วนรวม
3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชนในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการ ของสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de Bordeaux นี้ ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ ปรากฏอยู่ในงานของนักวิชาการด้านกฎหมายมหาชนหลายคน โดยแต่ละความหมายต่างก็มีที่มาของการให้ความหมายที่แตกต่างกันไปตาม “มุมมอง” ของผู้ให้ความหมาย ดังเช่น

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2523 : 80-82) ให้ความหมาย Public Services Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 27) ให้ความหมายว่า หมายถึง การที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากรีธาอาการที่แสดงออก หรือปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่องค์การที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 14) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การรัฐบาล ซึ่งสิ่งที่รัฐบาลมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน และเป็นสิ่งที่ประชาชนหลีกเลี่ยงที่จะไปรับบริการไม่ได้และนับว่าการให้บริการของรัฐบาลจะยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้น

บรรจบ กาญจนกุล (2533 : 237) ได้ให้ความหมายว่าการให้บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการที่ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

กรณีการ จันทรแก้ว (2538) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน ประมุข, 2538 : 10) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีหทัย, 2538 :32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

Robert (อ้างถึงใน พิทยา, 2538 : 67-68) ได้เสนอภาพพจน์ของระบบราชการว่า ยึดกฎระเบียบมากเกินไป ทำให้พฤติกรรมของข้าราชการขาดความยืดหยุ่นและทำให้ข้าราชการยึดระเบียบเป็นเป้าหมายขององค์การ แทนที่จะให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มารับบริการ มีผลทำให้ระบบราชการทั้งหมดเสื่อมลง และไร้ประสิทธิภาพ ยิ่งลูกค้าแสดงความไม่พอใจต่อการให้บริการของระบบราชการมากเท่าใด ก็ยิ่งผลักดันให้ข้าราชการป้องกันตัว โดยการอ้างกฎระเบียบมากขึ้น ระบบราชการจึงยิ่งเสื่อมลง ๆ (dysfunction)

ศาสตราจารย์ Rene Chapus กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

ศาสตราจารย์ Geston Jeze กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

ศาสตราจารย์ Jean de Soto กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม
3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ศาสตราจารย์ Leon Duguit กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการทุกประการ ที่ถูกควบคุมจัดการโดยฝ่ายปกครอง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะกิจการเหล่านี้ โดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางปกครอง

Verma (อ้างถึงใน นิลบล, 2539 : 24) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะเป็นพลวัตร ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากร และก่อให้เกิดผลผลิตการบริการ เป็นไปตามแผนงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า เป็นการใช้นโยบายทางการศึกษา ในวิธีคิดเชิงระบบ (System Approach) คือ ส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิต หรือบริการ (Output) กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้และการประเมินผลงานจะช่วยให้รู้ถึงผลผลิต หรือบริการ ที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ต่อไป ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Fitzgerald และ Durant (อ้างถึงใน วัลลภา, 2532 : 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย

Max Weber (อ้างถึงใน นิลบล, 2539 : 28) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการแบบราชการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับบริการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพเหมือนกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ให้ความหมายของการให้บริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

เมื่อได้พิจารณาจากคำจำกัดความที่นักกฎหมายหลายๆ คนได้ให้ไว้ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการ ซึ่งทำงานตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยมีหน่วยงานของรัฐจัดให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ ทางรัฐบาลอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาค เป็นธรรม ให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

ประเภทของบริการสาธารณะ

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (services publics administratifs) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (services publics industriels et commerciaux) ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชน ในการ จัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทนและนอกจากนี้ เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำรวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของ ฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น บริการสาธารณะประเภทนี้ ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ที่มีมาจากคำพิพากษาของศาลคดีขัดกัน (Tribunal des Confilits) ที่ได้สร้างประเภทของบริการสาธารณะขึ้นมาใหม่แยกค่าบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เมื่อศาลคดีขัดกันได้สร้างประเภทของบริการสาธารณะขึ้นมาใหม่แล้ว ก็มีการขยายความประเภทของบริการสาธารณะดังกล่าวออกไปอีก โดยศาลปกครองได้วินิจฉัยในเรื่อง ผู้ใช้บริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมว่า กิจกรรมที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมซึ่งจัดทำโดยนิติบุคคลมหาชนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน แต่ในส่วนที่เกี่ยวกับสัญญาที่สร้างขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้นั้น จะตกอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน อันมีความหมายว่าบริการสาธารณะประเภทใหม่นี้ อยู่ภายใต้หลักกฎหมายมหาชนและหลักกฎหมายเอกชน กล่าวคือในส่วนของการจัดตั้งองค์กรและการดำเนินการจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายมหาชน แต่ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้นั้นจะอยู่ภายใต้ระบบกฎหมายเอกชน

คำวินิจฉัยของศาลปกครองในระยะหลังได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งแยกบริการสาธารณะแต่ละประเภทออกจากกัน โดยได้กำหนดไว้ว่าบริการสาธารณะใดจะเป็นบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมได้ก็ต่อเมื่อบริการ

สาธารณชนนั้นคล้ายคลึงกับวิสาหกิจเอกชนทั้งในด้านวัตถุประสงค์แห่งบริการ แหล่งที่มาของเงินทุน และวิธีปฏิบัติงาน หากบริการสาธารณชนนั้นแตกต่างไปจากวิสาหกิจเอกชนไม่ว่าในด้านหนึ่งด้านใดแต่เพียงด้านเดียวให้ถือว่าบริการสาธารณชนนั้นเป็นบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครอง

จากคำวินิจฉัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นมิได้อยู่สามประการด้วยกันคือ

ก. วัตถุประสงค์แห่งบริการ บริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการคือ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับเช่นกิจการของเอกชน

ข. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

ค. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแยกประเภทของบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนอีกหลายท่านยังมองว่าผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีสถานภาพที่แตกต่าง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณชนที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมดซึ่งรวมถึงแต่กำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข

(actecondition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการ สาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมาย

นอกเหนือจากบริการสาธารณะทางปกครองและบริการสาธารณะทาง อุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมดังกล่าวมาแล้วข้างต้น แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองยัง ได้สร้างประเภทของบริการสาธารณะอีกหลายประการซึ่งแบ่งตาม “วัตถุประสงค์” ของ บริการสาธารณะ กล่าวคือ

1. บริการสาธารณะทางสังคม (services publics sociaux)

กิจกรรมของรัฐที่สามารถจัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมทุกประเภทที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือสังคม ซึ่งส่วนใหญ่แล้วบริการ สาธารณะประเภทนี้จะเป็นบริการสาธารณะที่ทำกันจนกลายเป็นประเพณีนิยม (traditional) และจะพบบริการสาธารณะประเภทนี้มากในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ก. เทศบาล (commune) ตั้งแต่ปี ค.ศ.1983 เป็นต้นมา สำนักงาน ให้ความช่วยเหลือ สังคม (bureau d aide social) ซึ่งมีอยู่ในทุกเทศบาลได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ ให้ความช่วยเหลือทางสังคมประจำเทศบาล (centre communaux d action social หรือ CCAS) มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องโรงเรียน โรงอาหาร สถานเลี้ยงเด็กแรกเกิด รวมทั้งสถานชานาบาล (Monts du Pieté) ในเขตเทศบาลนั้น ๆ

ข. จังหวัด (department) มีการจัดทำบริการสาธารณะทางสังคมมาก โดยครั้งหนึ่ง ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของแต่ละจังหวัดจะเข้าไปเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ ทางสังคมมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 แล้ว และในปัจจุบันภายหลังจากกฎหมายเกี่ยวกับการกระจาย อำนาจการปกครองใช้บังคับในปี ค.ศ.1983 บริการสาธารณะทางสังคมส่วนใหญ่ก็ยังคง ดำเนินการจัดการและควบคุมโดยจังหวัดอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม ได้มีการนำระบบใหม่ที่เรียก ว่า “บริการสาธารณะ ซึ่งดำเนินการโดยเอกชน” มาใช้ในกิจกรรมทางสังคมของรัฐ หลาย ๆ อย่าง

2. บริการสาธารณะทางสุขภาพ (services publics de sante)

ได้แก่กิจกรรมที่รัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพพลพรรค การรักษาสุขภาพ หรือรณรงค์ในการต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บบางประเภท รวมทั้งการจัดตั้ง องค์กรหรือสถาบันพิเศษขึ้นมาเพื่อรักษาโรคบางประเภท ต่อมาเมื่อมีการแก้ไขกฎหมาย

สถานพยาบาลโดยรัฐบัญญัติลงวันที่ 31 ธันวาคม ค.ศ.1970 ได้มีการสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะทางการแพทย์ (service public hospitalier) ขึ้น โดยเปิดโอกาสให้เอกชน เข้ามาจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ได้ ทั้ง ๆ ที่แต่เดิมเป็นหน้าที่ของรัฐ

ต่อมาในปี ค.ศ.1991 ก็ได้มีรัฐบัญญัติลงวันที่ 31 กรกฎาคม ค.ศ.1991 แก้ไขกฎหมายสถานพยาบาลอีกครั้งหนึ่ง โดยได้มีการย้าหลักการให้เอกชนเข้ามาร่วมจัดทำบริการสาธารณะทางการแพทย์ โดยกล่าวว่า สถานพยาบาลเอกชนที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไรสามารถเข้าร่วมจัดทำบริการสาธารณะทางการแพทย์ได้ภายใต้เงื่อนไขบางประการ คือ ประมาณและการจะตัดสินใจที่มีผลเป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของสถานพยาบาลเอกชนที่ร่วมจัดทำบริการสาธารณะทางการแพทย์กับรัฐจะต้องเสนอต่อตัวแทนของรัฐ (representant de Etat) เพื่อขอความเห็นชอบก่อน

3. บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม (services publics culturels)

บริการสาธารณะทางวัฒนธรรมอาจมีลักษณะแตกต่างกันไป โดยอาจหมายถึง โรงละคร ศูนย์ส่งเสริมเยาวชน พิพิธภัณฑ์ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ก็ได้ และนอกจากนี้ บริการสาธารณะทางวัฒนธรรมนี้รัฐอาจมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการก็ได้

4. บริการสาธารณะทางด้านกรีกีฬา (services public du sport)

บริการสาธารณะทางด้านกรีกีฬาเป็นบริการสาธารณะ “ทางปกครอง” ที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำ เช่น การจัดทำสระว่ายน้ำโดยเทศบาล การสร้างกระเช้าเพื่อขึ้นไปยังสถานี เล่นสกีบนภูเขา เป็นต้น

ต่อมาในระยะหลัง เมื่อมีการมอบให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสมาคมกีฬา และจัดให้มีสถานที่เล่นกีฬา รวมทั้งฝึกนักกีฬาให้เป็นนักกีฬา “ระดับชาติ” ตามที่กำหนดไว้ในรัฐบัญญัติลงวันที่ 29 ตุลาคม ค.ศ.1975 แก้ไขเพิ่มเติมโดยรัฐบัญญัติ ลงวันที่ 16 กรกฎาคม ค.ศ.1984 สภาพของบริการสาธารณะทางกีฬาที่เป็นบริการสาธารณะทางปกครองจึงเปลี่ยนเป็นบริการสาธารณะประเภทใหม่ที่สามารถให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมได้

หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ หมายความว่า บริการสาธารณะต้องกระทำต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพราะความต้องการของประชาชนนั้นมิได้อยู่ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด หากมีการหยุดชะงักของบริการสาธารณะย่อมก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน เช่น การให้บริการรถโดยสารประจำทาง หากมีการหยุดเสียแล้วประชาชนย่อมมีปัญหาดิฉัดในการสัญจรไปมาหรือการให้บริการไฟฟ้า หากมีการหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้าย่อมส่งผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก

หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของบริการสาธารณะให้ทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของบริการสาธารณะให้ทันต่อความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ หมายความว่า บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองรับผิดชอบนั้นจะต้องเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนไปเพราะความต้องการของประชาชนในสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะความต้องการของประชาชนไม่อยู่นิ่งกับที่ หากแต่เปลี่ยนไปตามสภาพความเจริญของสังคม

หลักความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ

หลักความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ หมายความว่า บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ ความเสมอภาคนี้ ครอบคลุมทั้งความเสมอภาคของประชาชนในการได้รับบริการสาธารณะ ความเสมอภาคของประชาชนในการสมัครเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ และความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าเป็นคู่สัญญาทางปกครอง

องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ

(มานิตย์ จุมปา, 2546 : 88-90) กล่าวว่า องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะ จึงอาจแบ่งได้เป็น 2 องค์กรใหญ่ คือ ฝ่ายปกครอง และเอกชน

ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ซึ่งบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเองนี้ อาจกระทำผ่านองค์กรของฝ่ายปกครองที่จัดทำบริการสาธารณะได้ 4 องค์กร คือ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐอื่น และองค์การมหาชน ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะบริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนราชการเท่านั้น

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนราชการนี้ ฝ่ายปกครองจะเป็นผู้ลงมือดำเนินการเอง โดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายปกครอง การดำเนินการอาศัยอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายมอบหมายให้ ซึ่งมีลักษณะเป็นอำนาจพิเศษที่มีสถานะสามารถสั่งการได้ฝ่ายเดียวโดยไม่ต้องได้รับการยินยอมจากเอกชนผู้รับคำสั่ง (คำสั่งทางปกครอง) การดำเนินการนี้ฝ่ายปกครองมีงบประมาณและทรัพย์สินต่าง ๆ ของตนในการใช้จัดทำบริการสาธารณะ โดยทรัพย์สินเหล่านี้ได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษต่างไปจากทรัพย์สินของเอกชน ทั้งนี้ ฝ่ายปกครองมีการแบ่งส่วนราชการในการจัดทำบริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ออกเป็น 3 ส่วน โดยกำหนดให้แต่ละส่วนมีเขตอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ของตนเอง

1. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง

ราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมของประเทศ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันภัยพิบัติ การชลประทาน เป็นต้น

2. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามเขตปกครองต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ตามที่ราชการส่วนกลางแบ่งอำนาจหน้าที่มาให้ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเกี่ยวกับการรักษาดูแลที่ดินและการออกเอกสารสิทธิในที่ดินในเขตจังหวัดที่สำนักงานที่ดินจังหวัดตั้งอยู่ เป็นต้น

3. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริการส่วนท้องถิ่น

ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และพัทยา มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ เช่น เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก

ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและบำรุงรักษาตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการฝึกอาชีพ และประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา ฯลฯ

4. บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนราชการนี้มีลักษณะพิเศษอยู่ 4 ประการ คือ

ประการแรก เจ้าหน้าที่ของราชการนั้นมีฐานะเป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ หรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับส่วนราชการตามกฎหมาย ไม่ใช่สัญญาเหมือนลูกจ้างของเอกชน ข้าราชการต้องผูกพันกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของตน ไม่ว่าระเบียบนั้นจะออกมาก่อนหรือหลังตนเข้ารับราชการ และระเบียบนี้ยังใช้กับข้าราชการอย่างเสมอหน้ากันด้วย

ประการที่สอง ทรัพย์สินที่ใช้ในราชการมีลักษณะเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินที่ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเอกชนเหมือนทรัพย์สินของเอกชน หากแต่มีกฎหมายคุ้มครองทรัพย์สินของส่วนราชการไว้เป็นพิเศษ คือ จะยึดทรัพย์สินของแผ่นดินไม่ได้ (ป.พ.พ.มาตรา 1307) หรือจะยกอายุความได้สิทธิ (ครอบครองปกป้อง หรือการได้ภาระจำยอมโดยทางอายุความ) มาขึ้นเป็นข้อต่อสู้กับแผ่นดินในเรื่องทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดินไม่ได้ (ป.พ.พ.มาตรา 1308) หรือการโอนทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน ก็จะทำโดยวิธีการเดียวกันกับการโอนทรัพย์สินของเอกชนไม่ได้ หากแต่ถ้าจะโอนต้องอาศัยอำนาจแห่งบทกฎหมายเฉพาะหรือพระราชกฤษฎีกา (ป.พ.พ. มาตรา 1305)

ประการที่สาม การกระทำและการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินราชการนั้น ฝ่ายปกครองมีอำนาจที่กฎหมายให้ในการสั่งการฝ่ายเดียว (อำนาจเหนือ) โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับคำสั่งก่อน

ประการที่สี่ ราชการมักจัดทำบริการสาธารณะที่จำเป็นสำหรับประชาชน โดยมากจึงเป็นบริการที่ให้เปล่า มิได้เรียกเก็บค่าบริการเหมือนกับการบริการของเอกชน เช่น บริการรักษาความปลอดภัยโดยตำรวจ ประชาชนไม่ต้องจ่ายค่าบริการ ไม่เหมือนกับกรณีที่มีการจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชน ที่ต้องมีการจ่ายค่าจ้าง และหากบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำนี้จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบ้าง ก็เฉพาะกรณีที่รัฐพิจารณาแล้วเห็นว่าบริการนั้น ผู้รับบริการได้รับบริการเป็นพิเศษ มิได้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมทั้งหมด เช่น กรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนที่ดิน แต่ก็เป็นกรณีเรียกเก็บ

เพียงเล็กน้อย เพราะประชาชนได้จ่ายค่าบริการเหล่านั้นผ่านการจัดเก็บภาษีอากรให้รัฐอยู่แล้ว

หลักการให้บริการสาธารณะ

Elihu และ Danet (1973 : 5) กล่าวถึงหลักในการให้บริการขององค์การแบบราชการที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะด้าน (Specificity) หมายความว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ องค์การที่เป็นทางการนั้น จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ตัวอย่างเช่นเจ้าหน้าที่อำเภอไม่มีหน้าที่ไปสนใจซักถาม ผู้รับบริการที่มาขอสำเนาทะเบียนบ้านว่าเรียนหนังสืออยู่ที่ไหนสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้หรือไม่ เพราะการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่ขององค์การ

2. การปฏิบัติโดยสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า องค์การจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยความเป็นธรรม ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการ เช่นการเรียกเก็บภาษี ถ้าคน 2 คน มีเงินใจต่าง ๆ เหมือนกันทุกอย่าง สรรพากรจะต้องเรียกเก็บภาษีเท่ากันนั่นคือ ประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันจากองค์การ เจ้าหน้าที่องค์การจะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ, รูปร่างหน้าตา

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายความว่า ต้องไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องเป็นไปโดยสงบ โดยหลักการและเหตุผล เจ้าหน้าที่องค์การต้องไม่ขู่ตะคอก แสดงอารมณ์เสีย หรือทะเลาะเบาะแว้งกับลูกค้าหรือไม่มีหน้าที่ไปแสดงความเห็นของตน ในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ

Panandiker และ Kshirsagar (1978 : 10) กล่าวว่าหลักในการให้บริการสาธารณะนั้นพฤติกรรมปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อต้องปฏิบัติตามปทัสถาน หรือกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกอารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง

กุลชน ธนาพงศธร (2528) ได้เสนอหลักในการให้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ความปลอดภัยจากบริการที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (2533 : 51) กล่าวถึงหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 20) กล่าวถึงหลักพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

นอกจากนั้น ยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่

1. รูปร่างหน้าตา ไม่จำเป็นต้องคูดี หรือสวย แต่ไม่ควรจะบุคบึ้งเคร่งเครียด น่ากลัว หรือไม่น่าเชื่อถือ
 2. เสื้อผ้า และเครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ
 3. การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผม ทำเล็บ ควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ
 4. การพูดจา และการตอบคำถาม
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย
 - ชักถามความต้องการ
 - อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ
 - พูดยาสุภาพ
 5. กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหว
 6. การให้ความช่วยเหลือ โดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจ มีจิตใจเมตตากรุณา
- ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119-122) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะว่ามีหลักสำคัญ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ
1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ซึ่ง Millett (อ้างถึงใน เทพศักดิ์, 2536 : 14) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ ในหลักการ 5 ประการ ก็คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

Mcculough (1983 : 73) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งมอบบริการสาธารณะว่า การส่งมอบบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1. หน่วยงานให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคความรับผิดชอบในการส่งมอบบริการของแต่ละหน่วยงานก็แตกต่างกันออกไป หน่วยงานดังกล่าวได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานของรัฐบาล ในระดับรัฐหรือส่วนภูมิภาค หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ เทศพาณิชย์ (Local Public Enterprise) หน่วยงานเอกชน (ซึ่งมักจะอยู่ภายใต้สัญญาว่าจ้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่น)

2. บริการ (Service) คือ ประโยชน์ที่หน่วยงานได้ส่งมอบต่อผู้รับบริการประโยชน์หรือคุณค่าของบริการเหล่านี้ จะแตกต่างกันออกไปตามระดับคุณภาพของบริการ ซึ่งตัดสินด้วยต้นทุนของการจัดหาและส่งมอบบริการนั้น

3. ผู้รับบริการ (Service Recipient) คือ ผู้ใช้บริการและผู้รับประโยชน์จากบริการ ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ (ประโยชน์ในที่นี้ต้องเกิดจากบริการที่ได้รับจริง เช่น ได้รับน้ำประปา หรือได้รับบริการเก็บขยะ)

Lucy และคณะ (อ้างถึงใน ปรัชญา, 2542 : 10) กล่าวว่าไว้ว่าการให้บริการสาธารณะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึงวิธีการที่ใช้ทรัพยากร

3. ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มาต่อการบริการที่ได้รับ

ลูซี่ กิลเลิร์ต และเบิร์กเฮด (Lucy, Gilbert and Birkhead 1997 : 988) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1. ทรัพยากร (resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากรตัวอย่างของกิจกรรม เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับการแจ้งความร้องทุกข์
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือได้รับการที่ได้ใช้ทรัพยากร

นันทวัฒน์ ประมานันท์ (อ้างถึงใน ชาอุชัย, 2545 : 2-11) อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

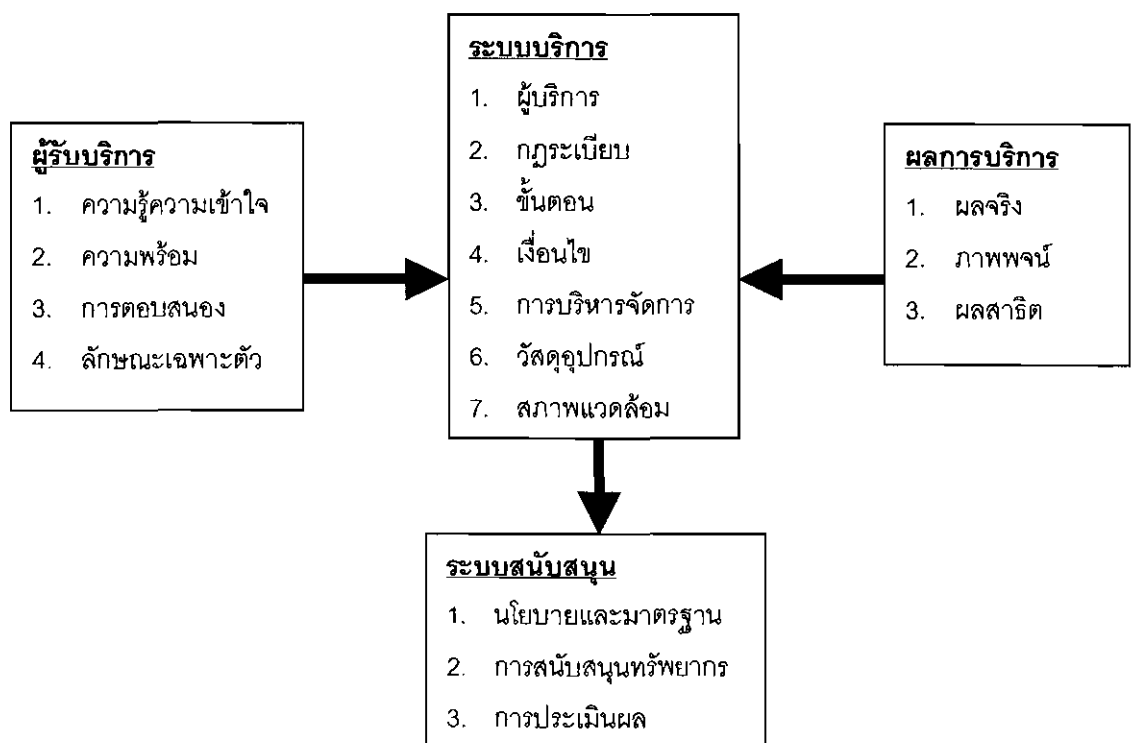
ประยูร กาญจนกุล (2491 : 81) กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน
 ประจักษ์ เวสารีช (2540 : 6-7) เห็นว่าองค์ประกอบของการให้บริการประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการ
2. ระบบบริการ
3. ผลการบริการ
4. ระบบสนับสนุน

ผังแผนภาพที่แสดงด้านล่าง



ภาพที่ 1 ตัวแบบระบบบริการประชาชนแจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์กเฮด (Lucky, Gilbert and Birkhead 1997 : 988) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

1. ทรัพยากร (resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ ทรัพยากรตัวอย่างของกิจกรรม เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อได้รับการแจ้ง ความร้องทุกข์
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหรือได้รับการที่ได้ใช้ ทรัพยากร

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการสาธารณะ

ความหมายของความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Fitzgerald and Durant (1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการให้บริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสพ การณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการให้บริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งการประเมินกรณีดังกล่าว แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย และด้านวัตถุวิสัย โดยแต่ละด้านมีวิธีวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ที่แตกต่างกันออกไป

มิลเลท (Millet 1954: 327 อ้างถึงในวนิดา อินทรสันติ, 2545 : 18) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะ นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ก็จะพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายความว่า ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายความว่า การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการ มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริการของราชการให้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชน
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายความว่า การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายความว่า การพัฒนาการด้านบริการ ด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนั้น ส่วนที่มีผลมาจากความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ คือผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนและผู้และได้รับผลจากการปฏิบัตินั้น และในการที่จะพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะนั้น เราจะต้องพิจารณาถึง

ส่วนประกอบของการส่งมอบบริการสาธารณะในแต่ละส่วนก่อนว่า บริการสาธารณะหนึ่งๆ นั้นมีที่มาอย่างไร โดยเริ่มตั้งแต่หน่วยงานที่ส่งมอบบริการซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรในการบริการ ด้วยบริการที่ปรากฏและผลของการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ประชาชนจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการนั้นดีหรือไม่อย่างไร

แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

การให้บริการภาครัฐกับการปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูประบบราชการในอดีตมุ่งที่จะปรับโครงสร้างและเพิ่มจำนวนหน่วยงานและบุคลากรให้มากขึ้น จนกระทั่งสมัยรัฐบาลของ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ (2523-2531) ได้มองปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหากเกี่ยวกับราชการแตกต่างไปจากเดิม ซึ่งเน้นการปฏิรูปการให้บริการประชาชน ในสมัยรัฐบาลของ นายชวน หลีกภัย ได้พยายามลดบทบาทภาครัฐ และสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการประชาชน ในรัฐบาลปัจจุบัน พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีได้ให้ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวาง รวดเร็วและเท่าเทียมกัน นอกเหนือจากการปรับโครงสร้างของระบบราชการให้เล็กลงแต่มีประสิทธิภาพ

พงษ์ศักดิ์ เสมอศักดิ์ (2544 : 12-19) เสนอแนวคิดที่ระบบราชการไทยควรนำมาเป็นกรอบในการดำเนินการปฏิรูป 4 ด้าน ดังนี้

1. ขจัดความล่าช้าในการดำเนินงาน (Cutting Red Tape)
2. เพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowering Employees to Create Result)
3. ตัดทอนกลับไปสู่ความจำเป็นพื้นฐาน รัฐบาลที่ดีกว่าและถูกกว่า (Cutting Back to Basics : Producing Better Government for Less)
4. ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก (Putting Customers First) รัฐบาลจะต้องยึดมั่นต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง หน่วยงานต่าง ๆ ต้องรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสำรวจความ

คิดเห็น การประชุมกลุ่มย่อย การสร้างพลวัตของตลาด (Market Dynamics) เช่น การสร้างสภาพของการแข่งขัน และให้ทางเลือกแก่ลูกค้ามากขึ้น

จากการศึกษาของธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน ธงชัย, 2542 : 51-53) ปรับปรุงบริการของรัฐว่าต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด นั่นคือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้เพื่อการบริการ ดังเช่นการรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่ายและทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงาน ก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดได้เช่นกัน

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ดังเช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการหลายอย่างในจุดเดียว ดังตัวอย่างเช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียว หรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบาย และประหยัดเวลาได้มากเป็นต้น

4. การปรับปรุงให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

ดังนั้นการต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็วและสามารถให้บริการได้ดีกว่า และฉับไวกว่าคู่แข่งขั้น ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ ย่อมทำการควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่ายและสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จ โดยพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำให้รวดเร็ว

ทั้งนี้ ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมาก และมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่ มีส่วนที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น ดีขึ้น และลึกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุงและลดขั้นตอนแบบขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ทีละอย่างสองอย่าง และไม่จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยการยี่ดวิธีการคิดรากฐานเดิม แล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิมหรือที่เคยมีอยู่ก่อน

ปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The Customer – Services) (George, 1991 : 263-266) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้านำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่า องค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว คือ การให้อำนาจและการจัดการแบบมีส่วนร่วม

นอกจากนั้นการบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่จะช่วยให้องค์กรสาธารณะได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในการทำงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการขององค์กร มีดังนี้

1. องค์กรจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และเป็นเรื่องเฉพาะตัว แต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่ว ๆ ไปของผู้รับบริการได้ดังนี้

1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กรความคาดหวังนี้ จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา...” นี้ก็เท่ากับเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ได้

1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำถามทั่ว ๆ ไป , การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.3 ความต้องการการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้น เขาต้องการรู้เพียงว่า เขาจะอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจ ว่าเมื่อเขามาขอรับบริการผู้ให้บริการจะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวัง

1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

1.6 ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย, การพิมพ์สัญญา หรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้อง มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการ

1.7 ความต้องการการบริการที่สุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยที่ดี

2. เงื่อนไขทางการบริการ

การจะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ ได้รับการตอบสนองจำเป็นที่จะต้องมีการส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการคือ เงื่อนไขทางการบริการ (Management Requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์กรช่วยแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจ เมื่อได้มีการนำมาปฏิบัติแล้วจะมีผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจของพนักงานด้วย

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานราชการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ไพบุลย์ ทาสระภู (2522) ศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เขตตลิ่งชันเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะนำเอาบริการ

ต่าง ๆ ออกสู่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ มากที่สุด เขตยังประสบปัญหาในการบริหาร และการให้บริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น เขต ยังไม่มีอำนาจเพียงพอ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ก็ไม่เพียงพอ ผลก็คือการบริหารงานล่าช้า จากการสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการงานของ เขตปรากฏว่าไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตชั้นนอกหรือเขตชั้นใน ต่างก็มีทัศนคติต่อการบริการของเขตเหมือนกัน แม้ว่าส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตต่าง ๆ ใน ปัจจุบันคืออยู่แล้ว แต่ประชาชนยังเห็นว่า จะต้องมีการปรับปรุงในด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ให้มีมากกว่านี้ ด้านตัวเจ้าหน้าที่เอง ควรจะมีอัยยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มา ติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

จินตนา ลิ้มปีพานนท์ (2523) ได้วิจัยเรื่องการบริหารงานทะเบียนราษฎร พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ชอบปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยมีความรู้สึกว่างานทะเบียนเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง รวมถึงการที่กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติมากเกินไป ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ไม่เพียงเท่านั้นในการที่ได้กำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติมากเกินไป คือ มากจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง เพราะสามารถจำได้หมด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุคจิต จันทระประทีน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจาก ตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และยืนยันว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนค่อนข้างล่าช้า ถึงแม้ว่าการให้บริการจะดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าควรจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ควรจะมีอัยยาศัย และความเป็นกันเองต่อประชาชนให้มากขึ้น

อัญชลี เหล่าฐิติพงษ์ (2524) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้ส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านจึง

สะดวกประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2527) ได้ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระทบกระเทือน ต่อประสิทธิภาพของข้าราชการที่สำคัญ คือ การได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการกำหนดโอกาสความก้าวหน้าของข้าราชการมากที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ปัจจัยจูงใจในรูปแบบเงินเดือน การโยกย้าย การเลื่อน ตำแหน่ง และภาวะผู้นำ

ภัทรดา ลิ้มพะสุด (2530) ศึกษาเรื่องการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเลขานุการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการปัจจัยต่าง ๆ 4 ประการ คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวผู้ รับบริการ สภาพแวดล้อมในการติดต่องานและอัตราค่าจ้างที่ใช้ในการให้บริการ ได้ข้อค้น พบ คือ ปัจจัยทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน การให้บริการ

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะ การรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดสมมติฐาน 4 ข้อ คือ ปัจจัยด้านภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจ ปัจจัยด้านลักษณะทางสถานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ พลตรีจำลอง ศรีเมือง มีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจในส่วนเป็นการวัดตัวแปรตามเป็นการวัดความพึงพอใจใน 4 มิติ คือ การเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน การกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน การตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย และการรักษาความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า เฉพาะอายุและ ลักษณะขอบเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติแรก ลักษณะขอบเขตและความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในมิติที่ สาม อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะขอบเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน มิติที่สี่

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการได้รับการบริการของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาอุปสรรคที่พบ คือ ประชาชนนำหลักฐานมาไม่ครบหรือไม่ถูกต้อง เนื่องจากไม่ทราบกฎเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดไว้

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2536) รายงานการวิจัยผลการศึกษา สํารวจเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขต เมื่อปี พ.ศ.2536 ผลปรากฏว่า ประชาชนค่อนข้างพอใจต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร (ค่าเฉลี่ย 3.08 จากสากล 1.0 ถึง 5.0)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครใน 4 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพในมิติความพึงพอใจนั้น ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายได้ประสิทธิผลในมิติความรวดเร็วตัวแปรอิสระ 3 ตัวสามารถอธิบายได้ ยกเว้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ในมิติความเสมอภาคตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายได้และประสิทธิผลในมิติความเป็นธรรมนั้น มีเพียงตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายนโยบายเท่านั้นที่สามารถอธิบายได้ โดยได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขไว้ คือ การจัดระบบงาน การให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น เน้นการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เน้นประโยชน์อยู่ที่ประชาชน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ สร้างจิตสำนึกรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ สนับสนุนให้นำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้เพื่อการบริการที่รวดเร็ว สร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานและคน เน้นการกำกับดูแลจากผู้บริหารระดับสูง การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่จัดให้มีหน่วยประชาสัมพันธ์และสร้างสิ่งจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลงและง่ายขึ้น

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนส่วนใหญ่เป็นไปในทางบวก ปัญหา และอุปสรรคในเรื่องการบริการประชาชน คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ วิธีการบริการประชาชน และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชน

กฤษณะ สินธุเดชะ (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขปโภคโดยส่วนรวมถือว่าอยู่ในระดับกลาง หากพิจารณาแยกตามบริการด้านสาธารณสุขปโภคใน 4 กลุ่มงาน พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากในกลุ่มงานรักษาความสะอาด ร้อยละ 75.9 พพอใจระดับปานกลางในกลุ่มงานปกครอง ร้อยละ 47.0 และพอใจในระดับน้อยในกลุ่มงานอนามัยและงาน โยธา ร้อยละ 48.7 และ 40.7 ตามลำดับ

กนกวรรณ สุธานีช (2538) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอัตวิสัย ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางพลัดทั้งกลุ่มงานอันได้แก่ 1) กลุ่มงานโยธา 2) กลุ่มงานรักษาความสะอาด 3) กลุ่มงานอนามัย 4) กลุ่มปกครอง ประสิทธิภาพรวมของการบริการรวมอยู่ในระดับกลาง, ระดับสูง, ระดับกลาง และสูง ตามลำดับ

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตประเวศในงาน สาธารณูปโภคค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 37.6 และหากแยกเป็นงานปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในงานโยธา ร้อยละ 27.0 งานรักษาความสะอาด ร้อยละ 60.1 งานอนามัย ร้อยละ 48.9 และงานปกครอง ร้อยละ 55.7

กฤตษ์ ศรีบำบรรพต (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่ายด้านสาธารณสุขปโภค ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจถึงร้อยละ 83.9

โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจไม่พึงพอใจเพียง 11.9 ทั้งนี้มีผู้ไม่ออกความคิดเห็น (มีความคิดเห็นเฉย ๆ หรือไม่รู้) ร้อยละ 4.2

จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคูสิต พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตคูสิต ในระดับสูงร้อยละ 86 โดยพอใจ ในงานสาธารณูปโภค ร้อยละ 83 หากแยกเป็นงานปรากฏว่าประชาชนพึงพอใจงานโยธา ร้อยละ 73 งานรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะร้อยละ 87 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 71 งานปกครองร้อยละ 72 สำหรับงานบริการเฉพาะด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจงานทะเบียนร้อยละ 91 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96 งานโยธาร้อยละ 87 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมร้อยละ 71 งานปกครอง ร้อยละ 72 สำหรับงานบริการเฉพาะด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจงานทะเบียน ร้อยละ 91 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96 งานโยธา ร้อยละ 87 และงานรายได้ ร้อยละ 75 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการสาธารณูปโภค จำแนกตามฐานะและเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลางจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจระดับล่างในทุกกลุ่มงาน ยกเว้นการบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของการสัญจรบนทางเท้า ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจระดับกลางเช่นเดียวกับงานปกครอง

ปรัชญา จันทราภัย (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และระดับความ

คาดหวังของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วันที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานเขตต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีสภาพการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นทางด้านการจัดเก็บขยะ ความสะอาดตามที่สาธารณะ ต้นไม้ริมทาง สวนสาธารณะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเขต ลานกีฬา และบาทวิถี พบว่า สำนักงานเขตประเวศ สำนักงานเขตพระโขนง สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตบางคอแหลม สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตราชพฤกษ์บวรณะ สำนักงานเขตลาดพร้าว และสำนักงานเขตบางขุนเทียน

สายรุ้ง ปิ่นโมรา (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่ ปัญหาที่พบ คือ มีข้อจำกัดทางด้านสถานที่ในการจัดบริการ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนจำกัด และบุคลากรที่จำนวนจำกัด

กนกแสง ศิลปจารุ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามโครงการการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเขตราชเทวี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ปัญหาในการดำเนินงาน คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ประชาชนคาดหวังกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จว่า ติดต่อครั้งเดียวแล้วเสร็จสิ้นเลย แต่โดยความเป็นจริงแล้วอาจมีการติดต่อหลายครั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่มาติดต่อ และปัญหาการขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้ประชาชนเสียเวลาในการรอคอยนาน

พลอย ยี่บัว (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการใน 5 ด้าน คือ การให้บริการผู้โดยสารขาเข้า การให้บริการผู้โดยสารขาออก การให้บริการรับจ้างสาธารณะ การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และการให้บริการโดยทั่วไป สอดถามจากผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้ข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในหลักเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี
2. ด้านการให้บริการผู้โดยสารขาออก พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด
3. ด้านการให้บริการรับจ้างสาธารณะ พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเกณฑ์ที่วิกฤติที่ต้องการได้รับการแก้ไข
4. การให้บริการด้านภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่มก็พบว่า ผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤติซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
5. ด้านการให้บริการโดยทั่วไป พบว่าผู้โดยสาร มีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีโดยสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในด้านของความสะอาดของท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นประเภทของบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น

สุนิษ ศิลาอ่อน (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองนครนายก มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัจจัยของความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค 4 กลุ่มงานตัวอย่าง พึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และการพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่ และ มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและการพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และการพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และการพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จิรพร วีระหงษ์ (2538 :บทคัดย่อ) ทำภาคินิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต คลิ่งชันซึ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเหตุปัจจัยของความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ของเขตคลิ่งชัน ซึ่งเป็นเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกิจกรรมให้บริการของเขต ด้านสาธารณูปโภคสูงกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 72.3 ต่อ 25.2 นอกนั้นเป็นผู้ไม่ออกความเห็นและ ในงานบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คือ ทั้งงานปกครองงานรักษาความสะอาด งานโยธา งานอนามัย (ร้อยละ 71.00 79.60 72.30 และ 36.80 ตามลำดับ)

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่การติดต่อและการสำรองที่นั่ง การบริการภาคพื้น การบริการบนเครื่องบิน และการบริการ ณ สถานีปลายทางศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังกล่าวและศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ

ประชากรในการศึกษานี้คือผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จำนวน 322 ราย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีเพียงด้านบริการบนเครื่องบินอัน ได้แก่ ความบันเทิงทางด้านเสียงเพลงที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจพบว่า เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้

อานนท์ อุทรจันทร์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันศึกษาระดับความสำคัญของสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อประสิทธิภาพ ในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสันในภาพรวมของความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมากและหากพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจแต่ละด้าน ในระดับค่อนข้างมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

สำหรับสาเหตุที่อยู่ในระดับความสำคัญมากของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน มีดังนี้ ความสะดวกรวดเร็วเป็นสาเหตุสำคัญในระบบการให้บริการด้านการบริการทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกทาง

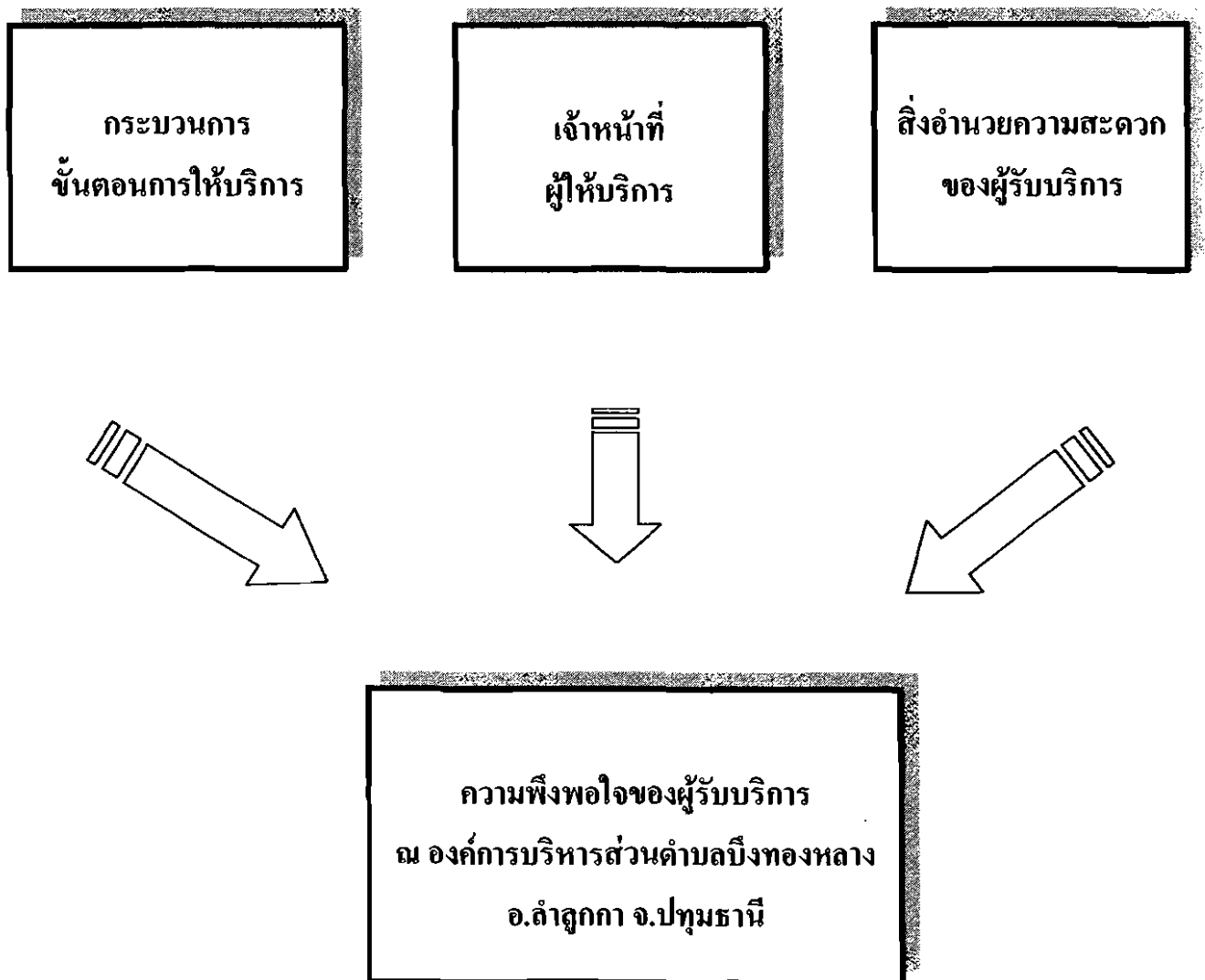
อาญา และการควบคุมและการจัดการจราจร การมีขั้นตอนน้อยเป็นสาเหตุสำคัญในกระบวนการให้บริการ

ด้านการบริการ ท้าไปและการประชาสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวกทางอาญา ความเอาใจใส่ต่อเจ้าหน้าที่ เป็นสาเหตุสำคัญในด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การควบคุมและการจัดการจราจร และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของบริการ เป็นสาเหตุสำคัญในกระบวนการให้บริการ ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร และการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ความพอเพียงของบริการเป็นสาเหตุสำคัญ ในระบบการให้บริการด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม

จากแนวความคิด และผลงานต่าง ๆ ของนักวิชาการที่กล่าวมา ทั้งจากรรณกรรม แนวความคิดด้านทฤษฎี และวรรณกรรมด้านผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 4 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็วแล้วต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง และต้องมีความรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี ต้องทำงานด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่พอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่าเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วัชวุฒิ คุณวุฒิ จะเป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มี การลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งทาง ด้านผลงาน และการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 การเสนอกรอบแนวความคิดการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนที่มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 2549 เป็นระยะเวลาที่ศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือนย้อนหลัง โดยมาขอใช้บริการในส่วนการคลังจำนวน 363 คน ส่วนโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) จำนวน 96 คน และส่วนสาธารณสุข จำนวน 79 คน สำนักงานปลัด อบต. จำนวน 176 คน ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 142 คน รวมทั้งสิ้น 856 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งตามลักษณะงานที่มาติดต่อ 5 ส่วนด้วยกันคือ

1. ส่วนการคลัง งานที่มาติดต่อ คือ ชำระภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรือน ป้าย
2. ส่วนโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) งานที่มาติดต่อ คือ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

3. ส่วนสาธารณสุข งานที่มาติดต่อ คือ การบริการน้ำประปา
4. สำนักงานปลัด อบต. งานที่มาติดต่อคือการบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค
5. ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมงานที่มาติดต่อคือ การรับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบแยกประเภท (Stratified Sampling)

รวมทั้งสิ้น 250 คน โดยแบ่งตามความแตกต่างของการรับบริการกลุ่มละ 50 คน เท่า ๆ กัน คือ

- กลุ่มที่ 1 คือผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรียน ป้าย จำนวน 50 คน
- กลุ่มที่ 2 คือผู้มารับบริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 50 คน
- กลุ่มที่ 3 คือผู้มารับบริการด้านการบริการน้ำประปา จำนวน 50 คน
- กลุ่มที่ 4 คือผู้มารับบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค จำนวน 50 คน
- กลุ่มที่ 5 คือผู้มารับบริการ การรับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล จำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามและเพื่อนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนในการสร้างโดยศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนความเห็นชอบของผู้ว่าจ้าง(องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง) นำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาสูงสุด ฝ่ายที่มาติดต่อและงานที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ประเด็น ตามตัวชี้วัดคุณภาพของการให้บริการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ

- ส่วนที่ 1 ประเด็นกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ

โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยใช้ข้อความแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกแบบ ประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale เพื่อวัดประเมินความพึงพอใจ ซึ่งแบ่ง คำตอบ ออกเป็น 5 ช่วงประกอบด้วย พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุดเป็นมาตรวัด ซึ่งเกณฑ์การใช้คะแนนแต่ละคำตอบ ผู้วิจัยได้สร้างเกณฑ์การวัด เพื่อปรับค่าคะแนนความพึงพอใจให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือปรับค่าสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน

- 5 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด
- 4 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับมาก
- 3 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับปานกลาง
- 2 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับน้อย
- 1 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ และการพัฒนาของ อบต.

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

- นายธนศ ต่วนชะเอม

ตำแหน่ง : นายกสมาคมนักวิจัย ในความอุปถัมภ์ของสภาวิจัยแห่งชาติ
ผู้อำนวยการส่งเสริมการวิจัยและผู้อำนวยการกองโครงการและประสานงานการวิจัย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

- นายกฤษณ์ธวัช นพนาดีพงษ์

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการภารกิจมาตรฐานระบบวิจัยกองวิเคราะห์โครงการและประเมินผล สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

- ดร.ปัญญา ชีระวิทย์เลิศ

ตำแหน่ง : นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8ว. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย และรองคณบดีฝ่ายส่งเสริมกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมและถูกต้อง เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try Out) กับประชากร ในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 20 ราย โดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความ เชื่อมั่น โดยวิธีการหาความสอดคล้อง และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ .799 (ดังภาคผนวก ข.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

1. ประสานงานกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ความสะดวกในการออกไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง จากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

2. คณะผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี โดยแบ่งตามลักษณะงานที่มาติดต่อ 5 ส่วน ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 2549 คือ

2.1 ส่วนการคลัง งานที่มาติดต่อคือ ชำระภาษีบำรุงท้องที่ โรงเรือนและป้าย

2.2 ส่วนโยธา (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) งานที่มาติดต่อ คือ
ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

2.3 ส่วนสาธารณสุข งานที่มาติดต่อคือ การบริการน้ำประปา

2.4 สำนักงานปลัด อบต. งานที่มาติดต่อคือ การบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค

2.5 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมงานที่มาติดต่อก็คือ การรับสมัคร นักเรียนระดับอนุบาล

รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 คน โดยแบ่งตามความแตกต่างของการรับบริการกลุ่มละ 50 คน เท่า ๆ กัน โดยจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นของการวิจัย คณะผู้วิจัยจะทำการสอบถามตามประเด็น ในแบบสอบถามซึ่งนำมาใช้ในการสัมภาษณ์มีประเด็นที่สำคัญสอดคล้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในลักษณะที่ผู้รับบริการได้นำเสนอต่อคณะผู้วิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการ สร้างแบบสอบถาม และมีขั้นตอนในการสร้าง โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาสูงสุด ฝ่ายที่มาติดต่อกและงานที่มาติดต่อก

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ประเด็น คือ

ส่วนที่ 1 ประเด็นกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ Descriptive Statistic (พรรณนา) ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง สำนักงานปลัด อบต.

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	120	48.0
หญิง	130	52.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.0

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	28	11.2
25 – 34 ปี	55	22.0
35 – 44 ปี	78	31.2
45 – 54 ปี	57	22.8
55 ปีขึ้นไป	32	12.8
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 31.2 รองลงมาอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ร้อยละ 22.8 และอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 22.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 40 ปี อายุต่ำสุด 17 ปี และอายุสูงสุด 86 ปี

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย	30	12.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	122	48.8
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	20	8.0
4. นักศึกษา	5	2.0
5. รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	5.2
7. เกษตรกร	53	21.2
8. ธุรกิจส่วนตัว	2	0.8
9.ว่างงาน	5	2.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 48.8 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรร้อยละ 21.2

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ไม่ได้เรียน	2	0.8
2. ประถมศึกษา	125	50.0
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	49	19.6
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	36	14.4
5.อนุปริญญา	20	8.0
6.ปริญญาตรี	18	7.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาร้อยละ 50.0

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ

ฝ่าย	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนการคลัง	50	20.0
2. ส่วนโยธา	50	20.0
3. ส่วนสาธารณสุข	50	20.0
4. สำนักงานปลัด	50	20.0
5. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	50	20.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่องานส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนสาธารณสุข สำนักงานปลัด อบต. และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวนเท่าๆ กัน คือ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาติดต่อ

ฝ่าย	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระภาษีบำรุงท้องที่/โรงเรียน/ป่า	50	20.0
2.ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	50	20.0
3.ด้านการบริการน้ำประปา	50	20.0
4.ด้านการบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค	50	20.0
5.ด้านการรับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล	50	20.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อชำระภาษีบำรุงท้องที่/โรงเรียน/ป่า ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านการบริการน้ำประปา ด้านการบริการสนับสนุนน้ำอุปโภค และด้านการรับสมัครนักเรียนระดับอนุบาล มีจำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละความพึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอน	250	4.16	0.44	83.27
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	250	4.26	0.43	85.26
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	250	4.26	0.37	85.22
รวม	250	4.23	0.35	84.58

จากตารางที่ 7 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.58 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.26 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.22 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.27

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ฅ
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละความ พึงพอใจ
1. ส่วนการคลัง	4.25	0.45	85.05
2. ส่วนโยธา	4.25	0.45	85.01
3. ส่วนสาธารณสุข	4.21	0.43	84.25
4. สำนักงานปลัด	4.22	0.24	84.38
5. ส่วนการศึกษา/ศาสนา/วัฒนธรรม	4.21	0.27	84.22

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มารับบริการ ฅ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานสูงสุดได้แก่ส่วนการคลังร้อยละ 85.05 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานส่วน โยธาร้อยละ 85.01 พึ่งพอใจต่อสำนักงานปลัดร้อยละ 84.38 พึ่งพอใจต่อส่วนสาธารณสุขร้อยละ 84.25 และพึ่งพอใจต่อส่วนการศึกษา/ศาสนา/วัฒนธรรมร้อยละ 84.22

**ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.16	0.44
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับ การให้บริการ	116 46.40	101 40.40	32 12.80	1 0.40	0 0.00	4.33	0.71
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการ พิจารณาอนุญาต	64 25.60	134 53.60	52 20.80	0 0.00	0 0.00	4.05	0.68
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอนของผู้รับบริการ	91 36.40	114 45.60	45 18.00	0 0.00	0 0.00	4.18	0.72
4. การบริการอย่างครอบคลุมและ เพียงพอ	66 26.40	120 48.00	62 24.80	2 0.80	0 0.00	4	0.74
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ บริการแต่ละครั้ง	73 29.20	121 48.40	56 22.40	0 0.00	0 0.00	4.07	0.72
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	90 36.00	125 50.00	33 13.20	2 0.80	0 0.00	4.21	0.69
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	93 37.20	141 56.40	15 6.00	1 0.40	0 0.00	4.3	0.6

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 83.27 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง ขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา และการบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ

**ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.26	0.43
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	112 44.80	111 44.40	26 10.40	1 0.40	0 0.00	4.34	0.68
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับ บริการ	113 45.20	120 48.00	16 6.40	1 0.40	0 0.00	4.38	0.62
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	84 33.60	123 49.20	41 16.40	2 0.80	0 0.00	4.16	0.71
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	84 33.60	120 48.00	46 18.40	0 0.00	0 0.00	4.15	0.71
5. ความรอบรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67 26.80	147 58.80	34 13.60	2 0.80	0 0.00	4.12	0.65
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	103 41.20	120 48.00	27 10.80	0 0.00	0 0.00	4.3	0.66
7. โดยสรุปในภาพรวม	117 46.80	115 46.00	18 7.20	0 0.00	0 0.00	4.4	0.62

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.26 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ความตั้งใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.26	0.37
1. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความ เพียงพอ	108 43.20	98 39.20	39 15.60	4 1.60	1 0.40	4.23	0.8
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วย บริการต่าง ๆ ชัดเจน	69 27.60	154 61.60	26 10.40	1 0.40	0 0.00	4.16	0.61
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความ สะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	109 43.60	97 38.80	44 17.60	0 0.00	0 0.00	4.26	0.74
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอ	85 34.00	125 50.00	40 16.00	0 0.00	0 0.00	4.18	0.69
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ	100 40.00	119 47.60	31 12.40	0 0.00	0 0.00	4.28	0.67
6. บริการน้ำดื่มและที่อ่าน หนังสือพิมพ์	115 46.00	113 45.20	22 8.80	0 0.00	0 0.00	4.37	0.64
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะดวก	76 30.40	140 56.00	34 13.60	0 0.00	0 0.00	4.17	0.64
8. โดยสรุปในภาพรวม	119 47.60	121 48.40	10 4.00	0 0.00	0 0.00	4.44	0.57

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.22 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่าง

และอากาศถ่ายเท ที่นั่งพักขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก และมีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่างๆ ชัดเจน

ผู้มารับบริการ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางบางคนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- ควรปรับปรุงสถานที่ทำการให้สะอาดตา ไม่คับแคบ
- จัดให้มีที่นั่งรอให้เพียงพอและสะดวก
- มีหนังสืออื่นๆ อ่านเวลานั่งรอ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง

ตารางที่ 12 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	30	60.0
หญิง	20	40.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 60.0

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	4	8.0
25 – 34 ปี	12	24.0
35 – 44 ปี	16	32.0
45 – 54 ปี	18	36.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ร้อยละ 36.0 รองลงมาอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 32.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปีอายุต่ำสุด 20 ปีและอายุสูงสุด 53 ปี

ตารางที่ 14 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย/ขายของชำ	8	16.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	20.0
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	10.0
5. ธุรกิจเสื้อผ้า	2	4.0
7. เกษตรกร	21	42.0
8. ธุรกิจส่วนตัว	1	2.0
9.ว่างงาน	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรร้อยละ 42.0 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทร้อยละ 20.0

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	23	46.0
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	8	16.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	12	24.0
4. อนุปริญญา	3	6.0
5. ปริญญาตรี	4	8.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 15 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาร้อยละ 46.0 รองลงมาจบศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 24.0

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน	50	4.17	0.55	83.37
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.25	0.53	84.97
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.34	0.41	86.80
รวม	50	4.25	0.45	85.05

จากตารางที่ 16 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลังมีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 85.05 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 86.80 รองลงมา มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ร้อยละ 84.97 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.37

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนการคลัง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.17	0.55
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับ การให้บริการ	24 48.00	18 36.00	8 16.00	0 0.00	0 0.00	4.32	0.74
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการ พิจารณาอนุญาต	14 28.00	23 46.00	13 26.00	0 0.00	0 0.00	4.02	0.74
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอนของผู้รับบริการ	27 54.00	14 28.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.78
4. การบริการอย่างครอบคลุมและ เพียงพอ	14 28.00	27 54.00	8 16.00	1 2.00	0 0.00	4.08	0.72
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ บริการแต่ละครั้ง	14 28.00	29 58.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00	4.14	0.64
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	18 36.00	23 46.00	8 16.00	1 2.00	0 0.00	4.16	0.77
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	12 24.00	32 64.00	5 10.00	1 2.00	0 0.00	4.1	0.65

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลังส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเท่ากับ 4.17 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 83.37 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง การบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ และขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา

**ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนการคลัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.25	0.53
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	25 50.00	19 38.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.7
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้รับบริการ	21 42.00	24 48.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.32	0.65
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	19 38.00	25 50.00	5 10.00	1 2.00	0 0.00	4.24	0.72
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	20 40.00	21 42.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00	4.22	0.74
5. ความรอบรู้และความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11 22.00	30 60.00	7 14.00	2 4.00	0 0.00	4	0.73
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21 42.00	19 38.00	10 20.00	0 0.00	0 0.00	4.22	0.76
7. โดยสรุปในภาพรวม	23 46.00	22 44.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.66

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.97 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความตั้งใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการฯ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และความสามารถและความสามารถของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนการคลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.34	0.41
1. ที่นั่งพักขณะรอรับบริการมีความ เพียงพอ	17 34.00	21 42.00	11 22.00	1 2.00	0 0.00	4.08	0.8
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วย บริการต่าง ๆ ชัดเจน	17 34.00	29 58.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00	4.26	0.6
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความ สะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	31 62.00	16 32.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00	4.56	0.61
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอ	25 50.00	19 38.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.7
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ	27 54.00	22 44.00	1 2.00	0 0.00	0 0.00	4.52	0.54
6. บริการน้ำดื่มและที่อ่าน หนังสือพิมพ์	19 38.00	28 56.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00	4.32	0.59
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะดวก	16 32.00	25 50.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00	4.14	0.7
8. โดยสรุปในภาพรวม	27 54.00	19 38.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00	4.46	0.65

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 86.80 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ อาคารสถานที่ให้บริการมี

ความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก และที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา

ตารางที่ 20 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	44.0
หญิง	28	56.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.0

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	4	8.0
25 – 34 ปี	13	26.0
35 – 44 ปี	16	32.0
45 – 54 ปี	10	20.0
55 ปีขึ้นไป	7	14.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 21 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมาอายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 26.0 และอายุระหว่าง 45 – 54 ปี ร้อยละ 20.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 40 ปี อายุต่ำสุดคือ 18 ปีและอายุสูงสุด 68 ปี

ตารางที่ 22 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย	5	10.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	46.0
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3	6.0
4. นักศึกษา	2	4.0
5. รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	10.0
6. เกษตรกร	10	20.0
7. ธุรกิจส่วนตัว	1	2.0
8.ว่างงาน	1	2.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 46.0 รองลงมาอาชีพเกษตรกรร้อยละ 20.0

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	21	42.0
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	10	20.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	8.0
4. อนุปริญญา	7	14.0
5. ปริญญาตรี	8	16.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 42.0 และมัธยมต้นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วน โยธา

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละความ พึงพอใจ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอน	50	4.22	0.57	84.34
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.30	0.41	85.94
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.24	0.46	84.75
รวม	50	4.25	0.45	85.01

จากตารางที่ 24 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 85.01 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจพึงพอใจสูงสุด คือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.94 รองลงมา มีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.75 และความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.34

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนโยธา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.22	0.41
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับ การให้บริการ	16	27	7	0	0	4.18	0.66
	32.00	54.00	14.00	0.00	0.00		
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการ พิจารณาอนุญาต	11	30	9	0	0	4.04	0.64
	22.00	60.00	18.00	0.00	0.00		
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอนของผู้รับบริการ	17	24	9	0	0	4.16	0.71
	34.00	48.00	18.00	0.00	0.00		
4. การบริการอย่างครอบคลุมและ เพียงพอ	16	29	5	0	0	4.22	0.62
	32.00	58.00	10.00	0.00	0.00		
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ บริการแต่ละครั้ง	20	21	9	0	0	4.22	0.74
	40.00	42.00	18.00	0.00	0.00		
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	25	21	4	0	0	4.42	0.64
	50.00	42.00	8.00	0.00	0.00		
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	17	30	3	0	0	4.28	0.57
	34.00	60.00	6.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก และมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.34 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ และขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนโยธา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.3	0.46
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	21 42.00	20 40.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00	4.24	0.74
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้รับบริการ	24 48.00	20 40.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.69
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	13 26.00	30 60.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00	4.12	0.63
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	17 34.00	24 48.00	9 18.00	0 0.00	0 0.00	4.16	0.71
5. ความรอบรู้และความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	23 46.00	23 46.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.64
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24 48.00	21 42.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.67
7. โดยสรุปในภาพรวม	25 50.00	22 44.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00	4.44	0.61

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.94 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ความรอบรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และความตั้งใจในการให้บริการ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วน โยธา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.24	0.45
1. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความ เพียงพอ	19 38.00	20 40.00	9 18.00	2 4.00	0 0.00	4.12	0.85
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วย บริการต่าง ๆ ชัดเจน	12 24.00	28 56.00	10 20.00	0 0.00	0 0.00	4.04	0.67
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความ สะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	21 42.00	23 46.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.3	0.68
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอ	18 36.00	24 48.00	8 16.00	0 0.00	0 0.00	4.2	0.7
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ	18 36.00	24 48.00	8 16.00	0 0.00	0 0.00	4.2	0.7
6. บริการน้ำดื่มและที่อ่าน หนังสือพิมพ์	26 52.00	19 38.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.42	0.67
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะดวก	18 36.00	26 52.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.24	0.66
8. โดยสรุปในภาพรวม	21 42.00	27 54.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.57

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.75 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและ

ความสะดวก ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอและมีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข

ตารางที่ 28 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	27	54.0
หญิง	23	46.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54.0

ตารางที่ 29 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	6	12.0
25 – 34 ปี	11	22.0
35 – 44 ปี	18	36.0
45 – 54 ปี	10	20.0
55 ปีขึ้นไป	5	10.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 29 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปีร้อยละ 36.0 อายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 22.0 และอายุระหว่าง 45 – 54 ปีร้อยละ 20.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 40 ปี อายุต่ำสุด 19 ปี และอายุสูงสุด 80 ปี

ตารางที่ 30 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย	9	18.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	60.0
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	10.0
4. รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	4.0
5. เกษตรกร	4	8.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทร้อยละ 60

ตารางที่ 31 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้เรียน	1	2.0
2. ประถมศึกษา	20	40.0
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	11	22.0
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	18.0
5. อนุปริญญา	6	12.0
6. ปริญญาตรี	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน	50	4.16	0.58	83.26
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.25	0.51	85.09
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.22	0.49	84.40
รวม	50	4.21	0.43	84.25

จากตารางที่ 32 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.25 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.09 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 84.40 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.26

**ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุขด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.16	0.51
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับ การให้บริการ	31	13	5	1	0	4.48	0.76
	62.00	26.00	10.00	2.00	0.00		
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการ พิจารณาอนุญาต	15	20	15	0	0	4.00	0.78
	30.00	40.00	30.00	0.00	0.00		
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอนของผู้รับบริการ	18	18	14	0	0	4.08	0.8
	36.00	36.00	28.00	0.00	0.00		
4. การบริการอย่างครอบคลุมและ เพียงพอ	14	20	15	1	0	3.94	0.82
	28.00	40.00	30.00	2.00	0.00		
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ บริการแต่ละครั้ง	14	19	17	0	0	3.94	0.79
	28.00	38.00	34.00	0.00	0.00		
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	18	28	3	1	0	4.26	0.66
	36.00	56.00	6.00	2.00	0.00		
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	24	24	2	0	0	4.44	0.58
	48.00	48.00	4.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วน
สาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ
มากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ
83.26 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการ
ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การให้
คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ ขั้นตอนการเสนอเรื่องและการ
พิจารณา การบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ และการใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ
บริการแต่ละครั้ง

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.25	0.49
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	28 56.00	16 32.00	5 10.00	1 2.00	0 0.00	4.42	0.76
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับ บริการ	20 40.00	26 52.00	3 6.00	1 2.00	0 0.00	4.3	0.68
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	19 38.00	19 38.00	11 22.00	1 2.00	0 0.00	4.12	0.82
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	18 36.00	22 44.00	10 20.00	0 0.00	0 0.00	4.16	0.74
5. ความรอบรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12 24.00	27 54.00	11 22.00	0 0.00	0 0.00	4.02	0.68
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	17 34.00	28 56.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.24	0.62
7. โดยสรุปในภาพรวม	28 56.00	20 40.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.52	0.58

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วน
สาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.25 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.09 โดยมี
ลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
ต่อผู้รับบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย การให้
คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความตั้งใจในการให้บริการ และความรอบรู้และ
ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุขด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.22	0.43
1. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความ เพียงพอ	17 34.00	24 48.00	7 14.00	1 2.00	1 2.00	4.1	0.86
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วย บริการต่าง ๆ ชัดเจน	11 22.00	33 66.00	5 10.00	1 2.00	0 0.00	4.08	0.63
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความ สะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	19 38.00	20 40.00	11 22.00	0 0.00	0 0.00	4.16	0.77
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอ	12 24.00	23 46.00	15 30.00	0 0.00	0 0.00	3.94	0.74
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ	30 60.00	15 30.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.5	0.68
6. บริการน้ำดื่มและที่อ่าน หนังสือพิมพ์	16 32.00	31 62.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00	4.26	0.56
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะดวก	18 36.00	26 52.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.24	0.66
8. โดยสรุปในภาพรวม	26 52.00	22 44.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.48	0.58

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วน
สาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดของผู้รับบริการใน
ระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจ
ร้อยละ 84.40 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ มีสถานที่จอดรถ

สะดวกสบายและเพียงพอ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะอาด อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน และห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด

ตารางที่ 36 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	24	48.0
หญิง	26	52.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 36 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.0

ตารางที่ 37 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	10	20.0
25 – 34 ปี	10	20.0
35 – 44 ปี	15	30.0
45 – 54 ปี	7	14.0
55 ปีขึ้นไป	8	16.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 37 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 30.0 และอายุมากกว่า 55 ปีร้อยละ 16.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 39 ปีอายุต่ำสุด 16 ปี และอายุสูงสุด 78 ปี

ตารางที่ 38 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย	5	10.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	28	56.0
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	5	10.0
4. นักศึกษา	3	6.0
5. รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	4.0
6. เกษตรกร	7	14.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 38 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงาน ร้อยละ 56.0

ตารางที่ 39 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	28	56.0
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	13	26.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	10.0
4. อนุปริญญา	4	8.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 39 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 56.0

**ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด**

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน	50	4.19	0.29	83.89
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.22	0.31	84.46
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.24	0.27	84.80
รวม	50	4.22	0.24	84.38

จากตารางที่ 40 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.38 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 84.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 84.46 และพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.89

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.19	0.29
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับ การให้บริการ	29	15	6	0	0	4.46	0.71
	58.00	30.00	12.00	0.00	0.00		
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการ พิจารณาอนุญาต	15	29	6	0	0	4.18	0.63
	30.00	58.00	12.00	0.00	0.00		
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับ ขั้นตอนของผู้รับบริการ	16	29	5	0	0	4.22	0.62
	32.00	58.00	10.00	0.00	0.00		
4. การบริการอย่างครอบคลุมและ เพียงพอ	9	24	17	0	0	3.84	0.71
	18.00	48.00	34.00	0.00	0.00		
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับ บริการแต่ละครั้ง	15	23	12	0	0	4.06	0.74
	30.00	46.00	24.00	0.00	0.00		
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อ มูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	14	30	6	0	0	4.16	0.62
	28.00	60.00	12.00	0.00	0.00		
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	24	24	2	0	0	4.44	0.58
	48.00	48.00	4.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.19 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 83.89 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ ขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง และการบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.22	0.31
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	22 44.00	24 48.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.63
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับ บริการ	20 40.00	28 56.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.56
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	15 30.00	24 48.00	11 22.00	0 0.00	0 0.00	4.08	0.72
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	19 38.00	25 50.00	6 12.00	0 0.00	0 0.00	4.26	0.66
5. ความรอบรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11 22.00	32 64.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00	4.08	0.6
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14 28.00	31 62.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.18	0.6
7. โดยสรุปในภาพรวม	20 40.00	22 44.00	8 16.00	0 0.00	0 0.00	4.24	0.72

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.46 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ความตั้งใจในการให้บริการ และความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่

**ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.24	0.27
1. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ	31	12	7	0	0	4.48	0.74
	62.00	24.00	14.00	0.00	0.00		
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน	16	30	4	0	0	4.24	0.59
	32.00	60.00	8.00	0.00	0.00		
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	25	18	7	0	0	4.36	0.72
	50.00	36.00	14.00	0.00	0.00		
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ	7	37	6	0	0	4.02	0.51
	14.00	74.00	12.00	0.00	0.00		
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	12	25	13	0	0	3.98	0.71
	24.00	50.00	26.00	0.00	0.00		
6. บริการนำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์	23	17	10	0	0	4.26	0.78
	46.00	34.00	20.00	0.00	0.00		
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก	11	31	8	0	0	4.06	0.62
	22.00	62.00	16.00	0.00	0.00		
8. โดยสรุปในภาพรวม	28	20	2	0	0	4.52	0.58
	56.00	40.00	4.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.80 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ที่นั่งพักผ่อนรอรับ

บริการมีความเพียงพอ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท บริการนำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่างๆ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 44 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17	34.0
หญิง	33	66.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.0

ตารางที่ 45 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 24 ปี	4	8.0
25 – 34 ปี	9	18.0
35 – 44 ปี	13	26.0
45 – 54 ปี	12	24.0
55 ปีขึ้นไป	12	24.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 26.0 และอายุระหว่าง 45 – 54 ปี และ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 24.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 43 ปี อายุต่ำสุด 18 ปี และอายุสูงสุด 86 ปี

ตารางที่ 46 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ค้าขาย	3	6.0
2. รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	31	62.0
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	2	4.0
5. รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	4.0
7. เกษตรกร	11	22.0
9. ว่างงาน	1	2.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 46 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทร้อยละ 62.0

ตารางที่ 47 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้เรียน	1	2.0
2. ประถมศึกษา	33	66.0
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	7	14.0
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	12.0
5. ปริญญาตรี	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 47 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาร้อยละ 66.0

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน	50	4.07	0.40	81.49
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	4.29	0.33	85.83
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	50	4.27	0.26	85.35
รวม	50	4.21	0.27	84.22

จากตารางที่ 48 ผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.22 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.35 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 81.49

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.07	0.4
1. ความรวดเร็ว และการจัดลำดับการให้บริการ	16	28	6	0	0	4.2	0.64
	32.00	56.00	12.00	0.00	0.00		
2. ขั้นตอนการเสนอเรื่อง และการพิจารณาอนุญาต	9	32	9	0	0	4	0.61
	18.00	64.00	18.00	0.00	0.00		
3. คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ	13	29	8	0	0	4.1	0.65
	26.00	58.00	16.00	0.00	0.00		
4. การบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ	13	20	17	0	0	3.92	0.78
	26.00	40.00	34.00	0.00	0.00		
5. ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง	10	29	11	0	0	3.98	0.65
	20.00	58.00	22.00	0.00	0.00		
6. มีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	15	23	12	0	0	4.06	0.74
	30.00	46.00	24.00	0.00	0.00		
7. โดยสรุปในภาพรวมกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	16	31	3	0	0	4.26	0.56
	32.00	62.00	6.00	0.00	0.00		

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 81.49 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง และการบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.29	0.33
1. การแสดงความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	16 32.00	32 64.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.28	0.54
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับ บริการ	28 56.00	22 44.00	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.56	0.5
3. ความตั้งใจในการให้บริการ	18 36.00	25 50.00	7 14.00	0 0.00	0 0.00	4.22	0.68
4. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	10 20.00	28 56.00	12 24.00	0 0.00	0 0.00	3.96	0.67
5. ความรอบรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10 20.00	35 70.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.1	0.54
6. การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27 54.00	21 42.00	2 4.00	0 0.00	0 0.00	4.5	0.58
7. โดยสรุปในภาพรวม	21 42.00	29 58.00	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.42	0.5

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 คิดเป็นคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.83 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ความตั้งใจในการให้บริการ ความรอบรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล
บึงทองหลาง ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ของผู้รับบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ						4.27	0.26
1. ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความ เพียงพอ	24 48.00	21 42.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.38	0.67
2. มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วย บริการต่างๆ ชัดเจน	13 26.00	34 68.00	3 6.00	0 0.00	0 0.00	4.2	0.53
3. อาคารสถานที่ให้บริการมีความ สะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท	13 26.00	20 40.00	17 34.00	0 0.00	0 0.00	3.92	0.78
4. ห้องน้ำมีความสะอาดและ เพียงพอ	23 46.00	22 44.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.36	0.66
5. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ	13 26.00	33 66.00	4 8.00	0 0.00	0 0.00	4.18	0.56
6. บริการน้ำดื่มและที่อ่าน หนังสือพิมพ์	31 62.00	18 36.00	1 2.00	0 0.00	0 0.00	4.6	0.53
7. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูล และความสะดวก	13 26.00	32 64.00	5 10.00	0 0.00	0 0.00	4.16	0.58
8. โดยสรุปในภาพรวม	17 34.00	33 66.00	0 0.00	0 0.00	0 0.00	4.34	0.48

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วน
การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ของผู้รับบริการในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 คิดเป็น

คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.35 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
ดังนี้ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ
ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน มี
สถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก และ
อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท

บทที่ 5

บทสรุป

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในภาพรวมและด้านการบริการ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจมีข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 250 ชุด นำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS for window ซึ่งแปลผลได้โดยสรุปดังนี้

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในระดับมากและมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.58 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ร้อยละ 85.26 รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.22 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 83.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ พบว่าหน่วยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่กองส่วนการคลังร้อยละ 85.05 รองลงมามีความพึงพอใจต่อหน่วยงานส่วนโยธาร้อยละ 85.01 พึงพอใจต่อสำนักงานปลัดร้อยละ 84.38 พึงพอใจต่อส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมร้อยละ 84.25 และพึงพอใจต่อส่วนการศึกษา/ศาสนา/วัฒนธรรมร้อยละ 84.22

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ามีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.26 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ความตั้งใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และความรอบรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ามีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 85.22 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท ที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก และมีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่ามีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 83.41 โดยมีลำดับความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ ความรวดเร็วและการจัดลำดับการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของผู้รับบริการ การใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการแต่ละครั้ง ขั้นตอนการเสนอเรื่องและการพิจารณา และการบริการอย่างครอบคลุมและเพียงพอ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการคลัง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 45 – 54 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 85.05 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 86.80 รองลงมามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ร้อยละ 84.97 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.37 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท รองลงมาเป็นเรื่องการมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก และที่นั่งพักผ่อนรอรับบริการมีความเพียงพอ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนโยธา พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 85.05 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 86.80 รองลงมามีความพึงพอใจด้าน

เจ้าหน้าที่ร้อยละ 84.97 และพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.37 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการบริการ น้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ รองลงมาเป็นเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ มีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ที่นั่งพักขณะรอรับบริการมีความเพียงพอและมีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสาธารณสุข พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 35 – 44 ปี อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 83.05 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.09 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 84.40 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.26 สำหรับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ รองลงมาเป็นเรื่อง ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ความตั้งใจในการให้บริการ และความรอบรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนสำนักงานปลัด พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.38 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 84.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 84.46 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 83.89 สำหรับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่นั่งพักขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ รองลงมาเป็นเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีแสงสว่างและอากาศถ่ายเท บริการน้ำดื่มและที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีป้ายแสดงหรือบอกหน่วยบริการต่าง ๆ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับให้ข้อมูลและความสะดวก ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ส่วนการศึกษา/ศาสนา วัฒนธรรม พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรวมทุกด้านเป็นร้อยละ 84.22 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 85.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 85.35 และพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 81.49 สำหรับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสุภาพของเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นเรื่อง การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย การแสดงความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ความตั้งใจในการให้บริการ ความรอบรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

โดยสรุปผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลางในระดับที่มากมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกด้าน ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก แต่ในรายละเอียดความพึงพอใจแต่ละเรื่องมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ทั้งนี้ หากมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอคำลูนกา จังหวัดปทุมธานี” ให้ข้อค้นพบซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ พึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีน้ำประปาใช้ ต้องใช้น้ำบาดาล ถ้ามีเหตุขัดข้องเกิดขึ้น กรณีไม่มีน้ำใช้ ประชาชนจะมาขอรับบริการ ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง เอรอหน้าไปบริการไม่ว่าจะเป็นการอุปโภคบริโภคหรือเลี้ยงปลา จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ และประชาชน ดีมาก ประกอบกับ นายองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประชาชนในพื้นที่ จึงทราบปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดี ส่วนประเด็น กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับต่ำที่สุด เนื่องจากประชาชนขาดความเข้าใจอย่างเพียงพอ ในเรื่องกฎเกณฑ์ระเบียบการบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ ลักษณะงานให้ชัดเจน พร้อมขั้นตอนการรับบริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจ ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอคำลูนกา จังหวัดปทุมธานี ในส่วนงานการคลัง สำนักงานปลัด สาธารณสุข การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประเด็นการศึกษา เน้นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ทางด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่ำสุด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ควรศึกษาเพิ่มเติม ในประเด็นกระบวนการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ตามภารกิจของกฎหมายจัดตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สุคนิษ. 2538. **ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางพลัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กนกแสง ศิลป์จารุ. 2545. **การดำเนินงานตามโครงการการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) สำนักงานเขตราชเทวี**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร.
- กรรณิการ์ จันทร์แก้ว. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤตษ์ ศรีบำบรรพต. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษณะ สิ้นธุเคชะ. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดอนเมือง**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ชนาพงศธร. 2528. **การบริหารงานบุคคล**. (เอกสารการสอนชุด 32304 หน่วยที่ 6 – 16 สาขาวิทยาการจัดการ). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาปรับปรุง โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาผู้แทนราษฎร. 2526. **รายงานการพิจารณา เรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธ.ก.ส. ینگประมาณ 2543. กรุงเทพมหานคร.

จำเนียร จวงตระกูล. 2545. "ลักษณะการบริหาร". ข่าวศูนย์กฎหมายธุรกิจ. 98 (พฤษภาคม –
มิถุนายน) : 29-32.

จิตตินันท์ เคชะคุปต์. 2543. เอกสารการสอนชุดวิชา : จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. พิมพ์
ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จินตนา ลิมป์พานนท์. 2523. การบริหารงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราพร วีระหงษ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จุฑารัตน์ สุภาโอบุญ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. 2534. ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน ศึกษา
เฉพาะกรณีงา ทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยการปกครอง
กระทรวงมหาดไทย.

ชรีณี เชนจินดา. 2530. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกาก
อุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยณรงค์ คูคตัม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ ป่าภูหลวง
จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร ทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. 2542. องค์การมหาชน: องค์กรของรัฐที่มีส่วนราชการและ
รัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ชาติชาย เทพแบ่ง. 2538. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารการท่องเที่ยว
ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสาร การท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ (แมนศรี). ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณพชัย มหาพิราภรณ์. 2542. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของ
สำนักงานเขตสาทร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

_____. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต. วิทยานิพนธ์
ปริญญาเอก, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2544. 100 ปี การปกครองถิ่นไทย พ.ศ.2440 – 2540. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดพิมพ์คืบไฟ. หน้า 42 – 47.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2526. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.
กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน. หน้า 41 – 47 .

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธุ์. 2527. ปัจจัยที่กระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพข้าราชการ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

นันทวัฒน์ ปรมาณันท์. 2543. หลักการปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.
กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน.

- นิรมล คำพะธิก. 2541. ความพึงพอใจของแม่บ้านเกษตรกรต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร
อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิลนิต เพ็งพานิช. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตรชนก จิระเกียรติ. 2537. การให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียน สำนักงาน
จตุจักร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรจบ กาญจนกุล. 2523. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. 2533. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปราณี จินตคนสนธิ์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน
: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. 2541. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการ
ประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประทาน กงฤทธิศึกษากร. 2535. การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: พีระพัฒน์.

- ประมุข วิจารณ์ปรีชา. 2538. ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. 2491. กฎหมายปกครอง. พระนคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรัชญา จันทราภักย์. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2526. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ สัจจรักษ์. 2533. นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ เสมอศักดิ์. 2544. “การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ในการให้บริการประชาชน”. วารสารสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2544): 12 – 18.
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. 2536. คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2536. รายงานผลการศึกษารวบรวมเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ไพบุลย์ ทาสระคู. 2522. การบริหารของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรดา ลิ้มพะสุต. 2530. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากความพึงพอใจของ
ข้าราชการ สำนักงานปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
เลขานุการกรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณีวรรณ คั่นไทย. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานิตย์ จุมปา. 2546. คู่มือศึกษาวิชากฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- วนิดา อินทรสันติ. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จังหวัดราชบุรี สังกัดกระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วราภรณ์ รุ่งรัมย์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วสันต์ กระจ่างทอง. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วัลลภา ชายหาด 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินัย จิตต์ปรุง. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วุฒิสาร ตันไชย. การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่
<http://www.pub-law.Neo/>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2537. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2543. กฎหมายการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจขรรจง. 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สายรุ้ง ปิ่นโมรา. 2543. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในชุมชนแออัด เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.

สุริยะ วิริยสวัสดิ์. 2530. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด

อัญชลี เหล่ารัฐติพงษ์. 2524. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสาธารณสุขในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อิฐฐพร ภู่งริณู. 2539. “หนทางสู่บริการคุณภาพ”. For Quality. 3 (กรกฎาคม-สิงหาคม 2539).

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: บารมีการพิมพ์ 2523. หน้า 22.

Elihu, K and D. Brenda. 1973. “Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society”. Bureaucracy and the Public. New York : Basic Books.

Fitzsimmons. J. A. and M.J. Fitzsimmons. 1994. **Service Management for Competitive Advantage**. New York: McGraw-Hill Inc.

George, D.W. and J.H. Reurink. 1991. “Customer Service in Public Administration” **Public Administration Review**. 51 (May – June 1991) : 263- 266.

Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing**. Lexington, MA : Lexington Books.

Kotler, P. 1988. **Marketing of Service.** (6th ed.) Englewood Cliffs New Jersey : Prentice

Hall. Hough, J.S. **General Concepts and Issues.** 1983. S.1. : Urban Training
Management Training Program Research Triangle Institute.

Lucy, W.H; Gilbert, D. and Birkhead, G.S. 1977. "Equity in Local Service Distribution".
Public Administration Review. 7 (November-December 1977).

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L. L. Berry., 1990. **Delivering Quality Service:
Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: The Free Press.