

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ชั้นนำประจำขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโนนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาด้านคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. องค์กรบริหารส่วนตำบล
5. แนวคิดเกี่ยวกับบริบท
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีให้ความหมาย ของความพึงพอใจ ดังนี้

จิตตินันท์ เศษะกุปต์ (2539 : 25 ; อ้างถึงใน เสาวณีย์ อุทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง พอยใจ ชอบใจ

วอลแมน (Wolman. 1973 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals)ความต้องการ(Want) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

พอตเตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Poter and Lawler. 1975 :23) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติย่างหนึ่งเป็นสภาพะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจาก

ความคาดหวัง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้

2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

散文นี้ย ฤทธิรุ่ง (2545 : 19) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในบริการ ไว้ 2 ความหมาย คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)

2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเบรียบประسنการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือคิดว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเบรียบประسنการณ์ได้รับ บริการที่ต่างกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วรรณน พุตรพรม (2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มี ความต้องการ ได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ
2. ด้านดีวีเจาน้ำที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ฟิตเชอร์แลด และ ดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปโภค ว่า เป็นการประเมินผลที่ ปฐมตั้งด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่ กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับแคนทร์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจาก การได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell, 1994 อ้างถึงในเสานีย์ ฤทธิ์รุ่ง.

2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลักอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในระยะหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 24 – 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วๆ ไปดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสรับบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการได้ตาม นัก心理学 มาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งข้อมูลมาจากคุณค่าหรือเขตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประทานบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเพชญ์ความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้

ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการยอม เกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นั่นเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน เมื่อเทียบไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ เป็นการ แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวัน ทำให้ แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ เช่นเดียวกัน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้อธิบาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 18) กล่าวว่า ผู้รับบริการยอมมีความต้องการและ คาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ ได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเบรียบเทียบกับ ความต้องการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่ง ออกเป็น 2 ระดับ

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุข ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหาร ที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วย รถไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปรบปรายหรือ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่ สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของ ที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับของขวัญพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนพราะเป็นลูกค้ารายที่ กำหนดให้รับรางวัล

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออก ในระดับมากน้อย ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเบรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

5. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ได้มีผู้อธิบายการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ผู้รับบริการไว้ดังนี้ สาระชั้น ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อ บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

5.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ ขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจตามถึงความพึงพอใจ ในการศึกษาต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

5.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะชูใจให้ผู้ถูก สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธี ที่ประยุกต์ และมีประสิทธิภาพ

5.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและ หลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความอิ่มของกรณี ขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบ แผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง มิลเด็ท (Millet. 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่ จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความ ยุติธรรม เสนอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นเรียบด่วน การให้บริการจะต้องมองว่าการให้การบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะ สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply Service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรูงไขของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยแบ่งเป็น 5 ชั้น ตามดังนี้ มนุษย์มีความต้องการอยู่สามอย่าง ไม่มีลิมิต คือความต้องการที่ต้องการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการถึงอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจหายไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปทางสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงหรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self-actualization or Self-realization)

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชี้อธิบาย ความต้องการได้รับการยกย่อง (Self-esteem need)

**ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
(Belongingness and Love Needs)**

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

แผนภาพที่ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow มาสโลว์ (Maslow. 1968: 153 - 154)

จากแผนภูมิที่ 2 จะเห็นได้ว่าลำดับความต้องการของมนุษย์มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องผุ่งห่ม ยาารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเกิดต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควร แล้วมนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ก cioè ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิด ความปลอดภัยจากภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน สถานะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

(Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ก cioè ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อ

พุทธิกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับ การยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง(Self-esteem Need) ความต้องการขึ้น ต่ำมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่อง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การ งาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization or Self-realization) สำคัญขึ้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่อยากรู้ ได้รับผลสำเร็จในชีวิต ตามนิคคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานให้ฝืนภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความ ต้องการทั้ง 4 ขั้น อีกครบทั้ง แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการ ที่เป็นอิสระ เนพะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนิคคิดให้ฝืนอย่างที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตน คาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นจะมี ลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ต่อกันเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับ การตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับ การตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นอยู่ต่อกันเวลา

6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์เบอร์กส์ (Herzberg 1966 : 15 - 16) ได้ทำการทดลองโดย การสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจในการ ปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงาน คาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานลักษณะปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

แต่ถ้ามีกี่ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพ่อใจ ทั้งนี้ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจนี้ แบ่งออกเป็น

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 วิธีการบังคับบัญชา
- 1.3 เงินเดือน
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ
- 1.5 สภาพการทำงาน
- 1.6 ความมั่นคงของงาน
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว กือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว กือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพ่อใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะ ไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะ ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจแต่ถ้า ก็มีจะก่อให้เกิดความพ่อใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพ่อใจนี้ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 ตัวงาน
- 2.3 การได้รับการยอมรับ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี กือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุก คนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เกษมิจรรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ กือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จำ สมผัสแต่ต้องได้มาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การ

บริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้บริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลา เกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเดิมค่าด้านบริการหรือชันใจลูกค้าความเข้าใจถึง สิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเดิม โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวัง ของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คณย์ เกียนพูด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ ความเป็นเดิมค่าที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่ เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายใน เวลาที่เหมาะสม

เซชูชัย จัตุชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ ความเป็นเดิมค่าที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอยา สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบ ความต้องการของลูกค้า เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึง พอยาของผู้ให้บริการเป็นหลัก การให้บริการจึงรวมความถึงความสามารถของ ผู้ให้ที่พยายามดีไปยังผู้รับด้วย

2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ถีทองดี, นวลจันทร์ พุกสมบัติ และกาญจนा บุตรชน (2544 : 14 ; ข้างต้นใน Hulin, 1969 : 68) ระบุว่า การบริการ หมายถึง การนวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดย ใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ต้องการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มແยิ้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมิทัยเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและ เสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ มากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.1 ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิชูรย์ สินะ โขคดี. 2541 : 254)

2.1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิชูรย์ สินะ โขคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษย์สัมพันธ์

2.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา ลักษณะที่ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการให้ตอบ แบ่งเป็น และมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยการสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดเด่นให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นใน

ขยะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไหร่ ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541 : 220)

2.3.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

2.3.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

2.3.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) สามารถในการให้บริการ
- 2) สามารถในการต่อสาร
- 3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.3.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากน้ำย และไม่ซับซ้อนเกินไป
- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลาการอคอมน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อุปกรณ์ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2.3.5. ความสุภาพอ่อนโนย (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.3.6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงข้อมูลและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.3.7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

2.3.8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกฎหมาย เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

2.3.9. ความเข้าใจ (Understanding)

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

2.3.10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกและความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กฎธน ธนาพงศ์ชร.2530 : 46-47)

2.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่จะเอื้อต่อและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่นการแจ้งให้ทราบไว้ไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาทีการแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อรักษาความสงบภายใน

2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 กริ่ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกริ่ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำ และสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ จะให้รอดอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

2.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่างๆ

ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประ公示ผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

2.4.3 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน

สามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหารือ/และพยายามที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามคำดันก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้อง ผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จะต้องอาไว้ใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง

อธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนอำนวย ความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามกำหนด หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยืนยันคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.6 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของ

หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและ

คุ้มค่าที่สุด พร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ด้วยช่องทาง เช่น ให้บริการแบบเบ็ดเตล็ดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2.4.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียม สถานที่ให้บริการสอดคล้องกับภาระ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ด้วย เช่น จัดสถานที่ขอรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ และพยากรณ์สถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลากรณีมี ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ขอรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้ เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ตลอดเวลา เป็นต้น

3. การพัฒนาคุณภาพบริการ

3.1 ความหมายของการพัฒนา

แนว พงศ์ ราดุ๊ก (2546 :30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่าเป็นการ เปลี่ยนแปลงที่ได้มีการทำหน้าที่ วางแผนและว่างแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็น ผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยัง ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ ยั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อ แก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนสู่สภาวะที่น่าพอใจซึ่งอาจเกิด การเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดโน้ม หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เดิม โดย

3.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศโดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับ ความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือ องค์การ ใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่รักด้วย และความต้องการ ที่แห่งรั่นของลูกค้า ได้ ความเหมาะสมสมกับประ โยชน์ ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (แนว พงษ์ ราดุ๊ก.2546 : 31)

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการ การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำเป็นให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน (เนติพงษ์ ชาตุทำเล.2546 :31)

คุณภาพบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับ ของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ชาตทำเล. 2546 : 3)

3.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมีอยู่หลายแบบ ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ Professor Berry และคณะ (Berry Leonard L.& Parasuraman,A.1991 อ้างถึงใน วิชัย ชัยภูมิพานิชย์.2546 : 17) พบว่า เป็นข้อที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการ ในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

3.3.1 Reliability ความเชื่อถือ ได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

3.3.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

3.3.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มีอ้างถึง)

3.3.4 Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.3.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพอนับน้อม ความอ่อนน้อม ให้เกียรติและมี

น้ำยาที่ดีของผู้ให้บริการ

3.3.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าให้ได้ ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระฉับชัด

3.3.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.3.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อนุรักษ์สถาบันของลูกค้าในขณะใช้บริการ

3.3.9 Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

3.3.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของการบริการที่จะต้อง จัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.4 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน

3.4.1 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หลักการพื้นฐานสำหรับการบริการ ประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการ ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปป.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปป.) สำนักงาน กพ.,2542. เมตพงศ์ ธาตุทำเล.2546 : 38)

3.4.2 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ ละเอียดและชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐาน ที่ กำหนดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศ ให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้ง สายตรวจ ไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายใน 15 วัน การแจ้งผลการ พิจารณาข้อกลังเพื่อช่วยรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับแจ้งซึ่ง ให้ทราบในทุกรั้งจะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รออยู่เพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

3.4.3 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อายุของชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มี แผ่นพับ และแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการ ให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และ ติด หน่วยงานต่าง ๆ ประเภทที่นักอน ระยะเวลาการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

3.4.4 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธี ปฏิบัติและการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยง ธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้ด้วยเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและการรับฟัง

ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.4.5 ทางเลือกในการปรึกษาหารือหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน

สามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือข้อดีให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้บริการ ทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.4.6 ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับการบริการด้านความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอย่างดีการ ให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ มีการ ให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหา เกี่ยวข้องอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

3.4.7 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง อธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษ ผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษ ผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอดีของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยด่วน ตัวอย่างเช่น กรณีที่ไม่สามารถให้ทราบโดยชัดเจน

3.4.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมสถานที่ ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรับผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีการพัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือ ภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอก สถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

3.5 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ

3.5.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่า งานที่จะนำมาดำเนินมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนี้มีลักษณะอย่างใด ก่อความเสื่อมเสีย

1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงานหรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

3.5.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาด้วยแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการซึ่งเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายในห้องประชุมที่กำหนดให้เห็นว่างานดังกล่าวหาด้วยแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการซึ่งเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3.5.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่าง มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะแต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของ แต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวจะ ต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

3.5.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

3.5.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.5.6 การประกาศใช้

- 1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ประแล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้
- 2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการ ไปก่อน เมื่อได้รับความเห็นชอบของประชาชน พร้อมกับนำมายังมาตรา ข้อสุดท้าย และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

3.6 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสภาพ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างโดยย่างหนึ่ง ในภาษาไทยคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้นำ ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

3.6.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ วิธีใช้เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

- 2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับกล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

- 3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสภาพของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่ง ว่าตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงานประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจกำหนด

และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับห้องดินให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

3.6.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
 - 2) ความแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์การและตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยพิเศษ แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความพิเศษแล้วก็มีประโยชน์
 - 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน
 - 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
 - 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมาจะต้องมีมาตรฐานที่รับผิดชอบ
 - 6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์การสามารถควบคุมอย่างน้อย ร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์การประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้นัก ก็จะทำให้ตัวบ่งชี้นั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร
 - 7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น
 - 8) ตัวบ่งชี้จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
 - 9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน จะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแยกชิงทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่วร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น
- ### 3.6.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้ (Zanon, 1999 อ้างถึงใน เนติพงศ์ ชาตุทำเล. 2546 : 30)
- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
 - 2) กำหนดขอบเขตของการบริการ

- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 4) กำหนดแนวโน้มสำคัญของการบริการหรือการคูณผลตามติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

พัฒนา

- 7) วางแผนไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางแผนที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยปัจจุบัน
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้
- 10) วางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไปทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกเหนือนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้บิยาน หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอ้างอิงหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

3.7 ระบบการให้บริการ

สำหรับระบบการให้บริการของงานเอกสาร พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

3.7.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

3.7.2 กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของ การให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการ ได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่น ในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3.7.3 ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย

1) ประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มลูกค้าลดกัน

3) ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการใช้บริการ

3.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำการทั้งนี้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ

3 ด้าน กือ

3.8.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน กือ ให้บริการ ผู้บริหารและผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (บัณฑิต ชนชัยเครชฐาภิ. 2540 ; อ้างถึงใน วิชย ชัญญพานิชย. 2546 : 22) กล่าวก็อ พนักงาน (Staff Conscious) มีทัศนะที่ดีต่องานบริการเท่าที่ ที่ดีต่อลูกค้ามีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่กระหึ่ง ได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า สาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ เพราะบุคคลผู้ให้บริการ ไว้ 3 ประการ กือ

1.1) Innocence กือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ตั้งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

1.2) Ignorance กือ ความละเลยเป็นความมักจ่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความรับรู้ ปฎิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่า ไม่ควรทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

1.3) Intention คือ ความงใจกระทำ เป็นการกระทำการของผู้ให้บริการ โดยชี้
และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

2) ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้
บริการ โอกาสและความเป็นปัจจัยแเปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3
องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person)กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี
(Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอด
องค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม
เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External Customer) เป็นผู้สัมผัส
บริการซึ่งเป็น output กระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิ
หลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการตีสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ
และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมารูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน
ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

3.8.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ใน
กระบวนการให้บริการ ในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการ
ให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ
ที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด
สะดวก เหมาะสม เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.8.3 ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละ
ระบบยื่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ
และสามารถเชื่อมประสานงานส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่บริเวณที่ผู้ให้บริการ
ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มี
ระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปักครองห้องถิน

1. ความหมายของการปักครองห้องถิน

กฎิสาร ต้นไชย (2547 : 1) ให้ความหมายของการปักครองห้องถิน ไว้ว่า หมายถึง
การปักครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปักครองห้องถิน ซึ่ง
เป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญของค์กร
ดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

นคrinทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายของการปักครองห้องถินไว้ว่า หมายถึง การปักครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปักครองและบริหารกิจการงาน ให้แก่กองค์กรปักครองส่วนห้องถินในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอบกันดูแลให้กองค์กรปักครองส่วนห้องถินดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย

โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) ให้ความหมายของการปักครองห้องถิน หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละห้องถิน มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในห้องถินเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังและกำหนดนโยบายของตนเองรวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายในครอบคลุมหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในห้องถิน โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทยได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล พัฒนา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

เอ็นไซโคลปีเดีย บริแทนนิกา (Encyclopedia Britannica ; อ้างถึงใน พรชัย เทพปัญญา และคณะ. 2527 : 1) ให้ความหมายของการปักครองห้องถิน หมายถึง อำนาจหน้าที่ ที่จะกำหนดและการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดพื้นที่ที่ว่ากันอยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway ; อ้างถึงใน ปราน สุวรรณมงคล. 2547 : 1-2) ให้ความหมายของการปักครองห้องถิน หมายถึง องค์กรที่มีอำนาจเด่นอนมีประชารัฐลักษณะที่ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปักครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาพห้องถินที่สามารถ自行การได้ตั้งจากประชาชน

จากความหมายของการปักครองห้องถินดังกล่าวสรุปได้ว่า การปักครองห้องถินเป็นองค์กรหนึ่งที่มีพื้นที่อาณาเขตและประชากรเป็นของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปักครองตนเอง เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยขององค์กรปักครองส่วนห้องถิน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปักครองตนเองในระดับห้องถิน โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

2. วัตถุประสงค์ของการปักครองห้องถิน

การปักครองห้องถินมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 24 - 25) คือ

2.1 การปักครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประทับใจ น่องจากหน่วยการปักครองท้องถิ่นนี้ ๆ จะมีเงินงบประมาณสามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประทับใจในงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และเนื่องมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2.2 การปักครองท้องถิ่นเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปักครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างแท้จริง

2.3 การปักครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปักครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

โดยการปักครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปักครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปักครองระบบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3. ลักษณะของการปักครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปักครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปักครองที่แน่นอนและมีคณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนี้เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้ อีกทั้ง ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

**ปชาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้ก้าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครอง
ท้องถิ่น ดังนี้**

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น
2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจกรรมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาล เกาะพะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำกิจการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ
3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหาร หรือ คณะกรรมการจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตัวผู้บริหาร หรือคณะกรรมการท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสถาบันผู้เลือกผู้บริหาร หรือ คณะกรรมการท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามมาตรฐานของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การออกถนนสาธารณะท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการ ผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและ มีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง
5. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของ การปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถ ดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและ เป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจ ดำเนินการในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลคงความมีหน้าที่เพียง สนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

6. มีการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้อ่างอิสระตามสมควร การปักครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่นโดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้なくหนีออกจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนับสนุนความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปักครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความผูกพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปักครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะกรรมการบริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกันหลักความเป็นอิสระในการปักครองตนเองตามมาตรฐานสากลของประชาชน

โภวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อวรรณแสง (2547 : 7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการปักครองท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปักครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น
3. มีอิสระในการดำเนินกิจการและสามารถใช้คุณยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภាពัท่องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปักครองท้องถิ่นโดยการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น

จากลักษณะของการปักครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะการปักครองท้องถิ่นประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลางมีขอบเขตพื้นที่ปักครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภាពัท่องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปักครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร และสมาชิก

สภาพท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น

โภวิทย์ พวงงาม (2550 : 21) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

4.1 เกณฑ์จำนวนประชากร

โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขึ้นต้นของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดไว้ตายตัวว่า ต้องมีประชากรมีพื้นที่เท่าไร ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศที่จะกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

4.2 เกณฑ์ลักษณะพื้นที่

เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแยกแยะสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตครหหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยอยู่จะกระจาย การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีความ слับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

4.3 เกณฑ์รายได้

เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพื่อจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วยซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้อาจควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่นและมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่เพิ่งเงินอุดหนุนจากการฐานะกลางน้อยที่สุด

4.4 เกตเวย์และความเห็นของประชาชน

เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วยทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

จากเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้ามทัน สรุปได้ว่า เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นต้องดูแลประชาชนด้วย เกณฑ์ประชากร เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เกณฑ์รายได้ และเจตนาرمณ์และความเห็นของประชาชน

5. รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยไว้ดังนี้

5.1 รูปแบบทั่วไป

รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชนิยมยศให้มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารราชการท้องถิ่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าว เป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกินชีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำการได้ ในส่วนของเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปะต่างๆ ภายใต้มาตรฐานของตนเอง

5.2 รูปแบบพิเศษ

รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดรวมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาจึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนโครงสร้างการจัดทั้งภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีความพิเศษที่จะขั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two Tier) กล่าวคือ การทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper Tier) จัดทำภารกิจในโครงสร้างขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และ

การกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้ กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำการกิจให้บริการสาธารณูปโภคในพื้นที่ของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

แนวคิดเกี่ยวกับบริบท

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาพชำนาญซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะกรรมการประกาศฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้น ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาพำบลและการบริหารงานของสภาพำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาพำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ (กรรมการปักธงชัย 2547 : 19) ต่อมาเกิดกระแสสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น ไปสู่ห้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พ.ศ. 2538 ส่วนสภาพำบลทั้งประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมดและเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่มองค์การบริหารส่วนตำบลแบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่ง (กรรมการปักธงชัย 2547 : 20) ปัจจุบัน มีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,403 แห่ง (กรรมสั่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2551: 12-15)

ในพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการอนุมัติองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเงตนาณณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ได้ ตามเงตนารามณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเงตนารามณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น พระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 (2546 : 7) ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาพำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อ กันเป็นเวลา 3 ปี เนื่องจากว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทั้งนี้เพื่อให้มีความสมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะ โครงสร้างที่มีหัวฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งกิดขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537(แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546) ทำให้โครงสร้างของสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

2.1 โครงสร้างสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิก หมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใน 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน

2.2 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งແล้าเสนาให้นายอ่ำเภอแต่งตั้ง

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้รายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นไปโดยอนุญาต แต่รายได้เป็นส่วนรวม

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

3.1 บุคลากรฝ่ายสภากองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรฝ่ายสภากองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยรายบุคคลมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อยู่ในระยะเวลาละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง สำหรับประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบล และรองประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกมาจากสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลตามตัวบที่สภากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอ้าเกอเป็นผู้ตั้งตัว มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันที่ได้รับการเลือก ส่วนเลขานุการสภากองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน เลือกจากสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรฝ่ายสภากองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรง

3.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย

3.3.1 พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งทางองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.2 ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.3 ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

4. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งมีศักยภาพที่แตกต่างกัน จึงได้มีการแบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ขนาด หรือ 5 ชั้น โดยใช้เกณฑ์การแบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

4.1 ด้านการปักครอง ให้น้ำหนัก 20 %

4.2 ด้านเศรษฐกิจ ให้น้ำหนัก 55 %

4.3 ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม ให้น้ำหนัก 8 %

4.4 ด้านการบริหารการจัดการ ให้น้ำหนัก 17 %

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแบ่งชั้นดังกล่าว กรมการปกครองได้มอบหมายให้อำเภอ เป็นผู้ดำเนินการตามแบบประเมินที่กรมการปกครองกำหนดส่วนการประเมินผลข้อมูล กรมการปกครองเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีเกณฑ์การแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 ต้องได้คะแนน 751 ขึ้นไป องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 ต้องได้คะแนน 701 – 750 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 3 ต้องได้คะแนน 651 – 700 องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 ต้องได้คะแนน 551 – 650 และองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 5 ต้องได้คะแนน 550 ลงมา ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 จำนวน 74 แห่ง ชั้น 2 จำนวน 78 แห่ง ชั้น 3 จำนวน 205 แห่ง ชั้น 4 จำนวน 844 แห่ง และชั้น 5 จำนวน 5,543 แห่ง รวมมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น จำนวน 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง. 2544)

5. ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาร่างบดและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ภายในได้บังคับแห่งกฎหมาย ดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณูปโภค ประจำชุมชนของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

5.1 ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ภารกิจและหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาม(มาตรา 67)

ได้แก่

5.1.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

5.1.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

กำจัดมลฝุ่นและสิ่งปฏิกูล

5.1.3 ป้องกันโรคและระจับโรคติดต่อ

5.1.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

5.1.6 ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

5.1.7 คุ้มครอง คุ้ด และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

5.1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

5.2 ภารกิจและหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ซึ่งแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเลือกจัดทำได้ตามความจำเป็นและความต้องการของท้องถิ่นแต่ละแห่ง (มาตรา 68) ได้แก่

5.2.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

5.2.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น

5.2.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

5.2.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การศึกษา การพัฒนาท่องเที่ยวและ

ส่วนสาธารณูป

5.2.5 ให้มีและส่งเสริมกิจกรรมและการสหกรณ์

5.2.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

5.2.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร์

5.2.8 การคุ้มครองคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

5.2.9 หาดปะโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบ เรือ และท่าข้าม

5.2.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

5.2.12 การท่องเที่ยว

5.2.13 การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้โดยทั่วไป จะเรียกว่า ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ว่า การพัฒนาตำบล ซึ่งผู้ว่าฯเห็นความจำเป็น จึงนำภารกิจตามมาตรา 68 ในข้อ 5.2 มาเป็นตัวแปรตาม ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. โดยเลือกเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญที่บริการประชาชนตลอดเวลาได้แก่ การบริการไฟฟ้า ถนน และการส่งเสริมอาชีพ

6. บริบทเอนเพนพิสัย

อำเภอโพนพิสัย เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดหนองคาย มีพื้นที่ 642.70 ตร.กม. ประชากร 96,622 คน มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

พิศเหมือน ติดกับ แขวงบ่อสำเภา(สาธารณรัฐประชาชนปีไทย) และอำเภอ
รัตนภิรัตน์

พิศตะวันออก ติดกับอำเภอฝ่าโรง

พิศใต้ ติดกับอำเภอบ้านดุง

พิศตะวันตก ติดกับอำเภอเมืองหนองคาย และนครหลวงเวียงจันทร์
(สาธารณรัฐประชาชนปีไทย)

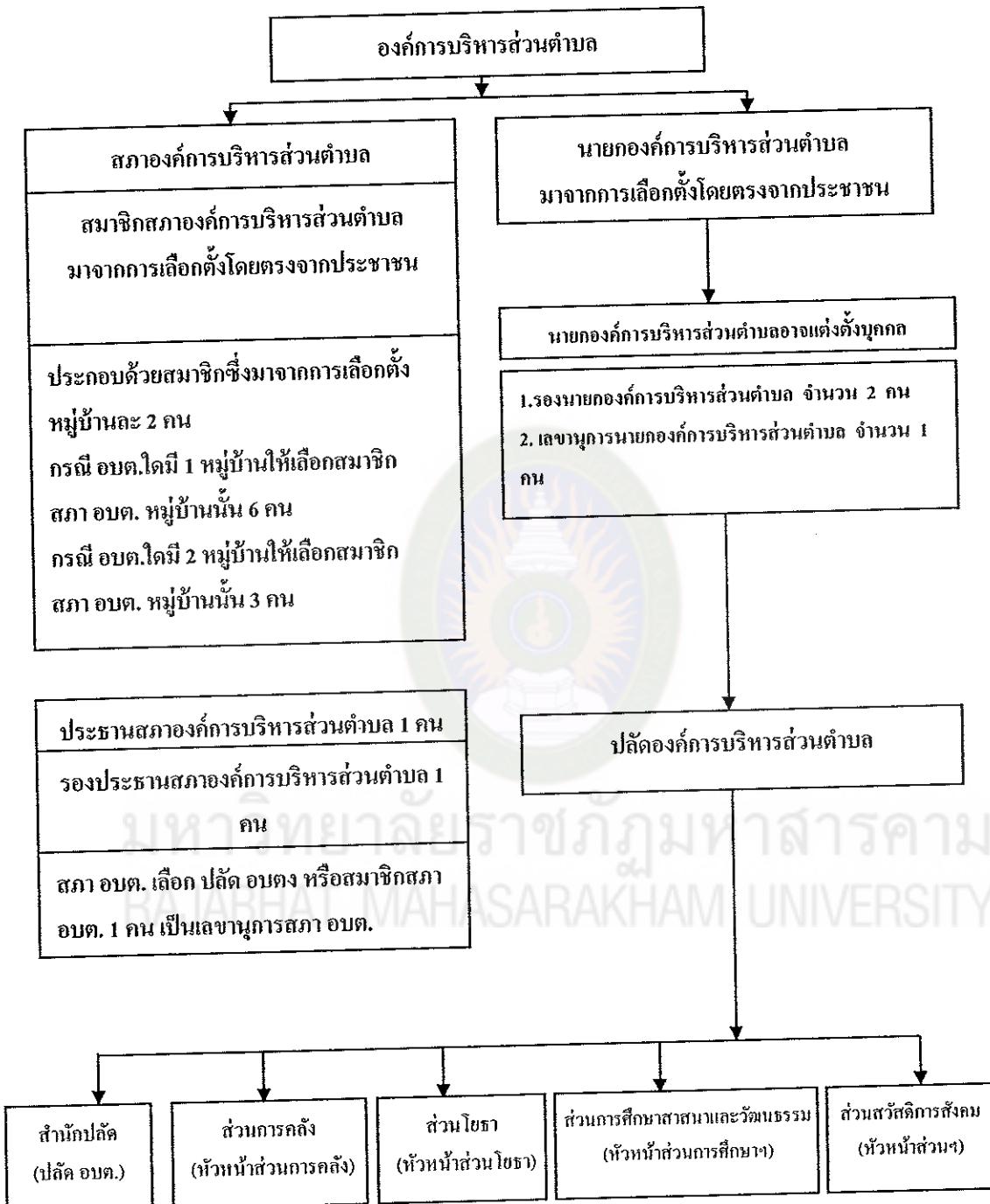
แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 ตำบล ดังต่อไปนี้

1. ตำบลลุมพล
2. ตำบลสวัสดิ์
3. ตำบลลูกดง
4. ตำบลลุมช้าง
5. ตำบลทุ่งหลวง
6. ตำบลลุเชิม
7. ตำบลบ้านโพธิ์
8. ตำบลบ้านผือ
9. ตำบลนาหนัง
10. ตำบลเหล่าต่างคำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาราษฎรและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

สรุปได้ว่า การกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การแก้ไขปัญหาและสนับสนุนความต้องการของชุมชนระดับตำบลซึ่งมีขอบเขตตามที่พระราชบัญญัติสถาบันต์ และ

การแบ่งชั้น องค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานของแต่ละชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 1 แสดงการแบ่งชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลตามรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชั้น องค์การบริหารส่วนตำบล	การแบ่งรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล (บาท)
ชั้น 1	มากกว่า 20,000,000
ชั้น 2	12,000,000 – 20,000,000
ชั้น 3	6,000,000 – 12,000,000
ชั้น 4	3,000,000 – 6,000,000
ชั้น 5	ไม่เกิน 3,000,000

องค์การบริหารส่วนตำบลจะแบ่งชั้น 5 ชั้น ตามรายได้ที่ขัดเก็บเอง ซึ่งไม่รวมเงินอุดหนุน และชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะสามารถกำหนดจำนวนพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบริหารกิจการได้ เช่น ชั้น 5 ที่จำนวนพนักงานอย่างน้อย 3 คน คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกทางการบริหารงานสามารถปรับเปลี่ยนเป็น 3 คน ตามรูปแบบใหม่ที่กำหนดขึ้น ดังนี้
องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่
องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และชั้น 3 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ขนาดกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และ ชั้น 5 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ในส่วนของพนักงานส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจะจำแนกแบ่งการบริหารออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าสำนักงาน
2. ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น เช่น ส่วนราชการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น

เพื่อประโยชน์แก่การดำเนินกิจการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการของรัฐและวิสาหกิจ หรือหน่วยงาน

บริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการหรือปฏิบัติภารกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นการชี้ว่าควรโดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมได้ ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็นในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทย กำหนดความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่จะตั้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจใช้น้ำประปาขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอําเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้า มีดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ชิดพงษ์ เปเลี่ยนขา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณูปโภค ถนน สาธารณูปโภค ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อน หยอดน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณูปโภคของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

อภิชัย พรมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พนักงานที่ว่าการ ระบุว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานแต่อธิพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

กรณิภา หลีกอล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อการให้บริการของสำนักงาน

บัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ชุดพร론 นิยม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ บริการเอทีเอ็ม บริการบันทึกรายการอัตโนมัติ บริการฝากเงินอัตโนมัติ บริการรับฝาก/ชำระเงิน และบริการบัวหลวง โพน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่หากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านจะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพ จะมีความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความ สะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการ เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความ สะดวก ในการใช้บริการ

เชษฐุชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านทะเบียนรายถูร จากสำนักทะเบียนห้องดิน เทศบาลตำบลโคล石油化工 อำเภอันทวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนห้องดินเทศบาลตำบลโคล石油化工 อำเภอันทวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนรายถูรในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเข่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน ความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

มัจกร ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการ ให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อารชีพ และระดับการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ไฮวัท (Howat 2002) ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ณ ออสเตรเลียน օค瓦ติก เซ็นเตอร์ (Australian Aquatic Centre) พบว่า ความพึงพอใจขึ้นกับคุณภาพ การบริการ เช่น ระยะน้ำที่สะอาด กีดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงประสบการณ์และ ความรู้ของผู้ให้บริการ

การ์โนเวีย (Karbowiak 2003) ศึกษาระบบบริการด้านประปาของเมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย พบว่า การบริการน้ำประปาเป็นการบริการสาธารณะ โดยรัฐเป็นผู้ให้บริการซึ่ง ไม่มีคุณ牲 เนื่องจากน้ำประปา จัดเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดการให้แก่ประชาชน ซึ่งจาก การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลได้แก่ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ที่จะสามารถนำไปสู่การ ยอมรับและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการค้างกล่าว ข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทุก หน่วยงานหรือองค์กรควรระหนักรึงและเห็นความจำเป็นของการสร้างความพึงพอใจ ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่า เมื่อไปขอรับ บริการ จะสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี ความรู้ความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการ ต่าง ๆ เมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจจะมีผลสะท้อนถึงผู้ปฏิบัติงานให้เกิดแรงจูงใจที่จะ ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น