

- 3.5 มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
- 3.6 มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ
- ได้
- 3.7 มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจ
- ในเรื่องอะไร
- 3.8 ช่างสังเกต รู้สึกรันทมนักว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- 3.9 มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
- 3.10 ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
- 3.11 ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบ
- ไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

มิลเล็ต จอห์น ดี (Millet John D. 1954 : 937 - 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่า ประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเรา ทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้ง ทางด้านกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความ ยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทาง สาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อจำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการ ตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรม อยู่เป็นประจำ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มี ความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

โทมัสและเอิร์ล (Thomas and Earl. 1995 : 88 - 89) ได้ชี้ให้เห็นแนวคิดของความ พึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการบริการที่ดีเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและ ปัญหาของลูกค้า

แมกซ์ เวบเบอร์ (Max Weber. 1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Lra Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma B.M. 1986 : 207) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างการบริการอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า “การบริการ” คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการนั้น ๆ

ดังนั้นการให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากที่ผ่าน ๆ มา สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือคุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. หลักการและแนวทางการเกี่ยวกับการให้บริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397 ; อ้างถึงใน วาสนา เจริญรวช. 2542 : 14) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการ แก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 : 303) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการที่ดีควรเป็นดังนี้

1. การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังมีค้ำกับกำกับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า การให้บริการนั้น ๆ จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงถึงว่าบริการที่จัดให้แก่

ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือ ความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบ หรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบการบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุด คือ สิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกรักของประชาชน
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก หมายความว่า ต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เย็นเฉียว ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ปล่อยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการ ได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ
4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

3. แนวทางการให้บริการ

3.1 วงจรของการให้บริการ การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น(กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิด

ความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) (จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ. 2542 : 41-42)

3.2 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ 2542 : 58)

3.2.1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร

3.2.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3.2.3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

3.2.4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.5 ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3.2.6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

3.2.7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ

3.2.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

3.2.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

3.2.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายาม

ในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้นั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะ มาใช้บริการอีก

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายว่า เป็นสิ่งที่ดี ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ไว้ดังนี้

ณัฐพัชร ลือประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์และการใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

โคนา บีเดียน (1980 : 10) ให้ความหมายของการดูแลที่มีคุณภาพสูงว่า เป็นการดูแลที่คาดหวังว่ามีมาตรการที่จะช่วยให้ช่วยเกิดความผาสุก และความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ โดยได้ประเมินอย่างละเอียดถึงผลได้และผลเสียที่เกี่ยวข้องตามมาในการดูแล

เซทามส์ เบอรี และคณะ (1990 : 18-20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับความคาดหวังไว้หรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่น ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบของคุณภาพที่จะทำให้เกิดคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ หรือลูกค้า

จากความหมายของคุณภาพการบริการที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการหรือความรู้สึกของผู้เข้ารับบริการ และดำเนินการให้บริการที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ และต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการด้วย

2. การกำหนดคุณภาพบริการ

การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และมีมิติคุณภาพการให้บริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (Parasuraman, Zeithamal and Berry. 1983 : 41-50) และได้มีการวิจัยแล้วได้นำไปพัฒนารูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

1. มิติของคุณภาพ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้เข้ารับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

1.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

1.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจต่อผู้รับบริการ

1.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้รับบริการ

1.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

1.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

1.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding The Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

2. เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ จากการศึกษาวิจัยได้มีการพัฒนาตลอดของพาราสุรามาน เซทามล์ และเบอร์ พบว่า คุณภาพการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้านดังกล่าวมาแล้ว พาราสุรามาน เซทามล์ และเบอร์ ได้นำมิติของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 10 ด้านแล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพในการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) มีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, Berry and Parasuraman. 1990 : 18-20) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน เป็นการประเมินความคาดหวังในการให้บริการของผู้เข้ารับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง

3. ช่องว่างที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โรงพยาบาลต่าง ๆ พยายามสร้างหรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า แต่การที่จะทำให้อายุขัยทางการค้าสำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

จากแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพการให้บริการแต่ละคนมีความคาดหวังในงานบริการที่อยู่ในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจให้บริการที่แตกต่างจากความคาดหวัง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีที่บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังทำให้ผู้ใช้บริการประเมินว่าการให้บริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำตามไปด้วย

มิลเล็ต จอห์น ดี (Millet, John D. 1954 : 937 - 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางด้านกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำหลักแนวคิดของ มิลเล็ต จอห์น ดี (Millet John D. 1998) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

รณสวร์ เจริญเมือง (2544 : 10) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

อนุก สิทธีประศาสน์ และไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2541 : 29) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าคือ วิธีการที่รัฐบาลมอบอำนาจการบริหารบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของราชการบริหารส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร และอยู่ในความควบคุมของรัฐบาล แต่ไม่ใช่การบังคับบัญชา โดยมีวิธีการกระจายอำนาจ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขตหรือพื้นที่ (Decentralization by Territory)
2. การกระจายอำนาจตามกิจการหรือหน้าที่ (Decentralization by Function)

อุคร ตันติสุนทร (2541 : 43) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าคือ การกระจายอำนาจตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น การกระจายอำนาจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการและองค์กรประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจ การบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2540 : 67) ให้ทัศนะไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองเป็นวิธีการที่รัฐมอบอาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางประการด้วยตนเอง โดยมีอำนาจอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับภายใต้การบังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลาง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ราชการบริหารส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่บางประการในการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง หลักการนี้เป็นการลดอำนาจของราชการบริหารส่วนกลางในการปกครองท้องถิ่นลง เพราะมีการมอบอำนาจบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันประกอบไปด้วยผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนให้เข้าบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง ราชการบริหารส่วนกลางจะไม่เข้าไปอำนวยความสะดวกหรือบังคับบัญชาโดยตรง แต่จะทำหน้าที่ในการควบคุม และกำกับดูแลเท่านั้น

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539 : 12) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้

2 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 การกระจายอำนาจตามเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดกิจการ หรือบริหารสาธารณะภายในท้องถิ่น และมีอิสระบางประการในการปกครอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

ลักษณะที่ 2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบให้องค์กรสาธารณะจัดกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรคมนาคม เป็นต้น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของรัฐให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นการกระจายการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการองค์กรและประชาชน ได้เข้ามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจบริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตน

2. หลักการกระจายอำนาจ

ประยัด หงส์ทองคำ (2537 : 28) อธิบายว่าหลักการกระจายอำนาจมีดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อ

เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิดถ้ามีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลยก็ไม่จำเป็นว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้น ต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน หรือจัดทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน หรือจัดทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการ ได้เองด้วยงบประมาณและหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณเป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกออกจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวงทบวงในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั่นเอง

จรัส สุวรรณมาลา (2537 : 29) ได้นำเสนอหลักการในการกระจายอำนาจการแบ่งแยกหน้าที่รัฐบาลกลางกับราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอาศัยหลักร่วมกัน 2 ประการ คือ

1. หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะไม่มีผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น ๆ ภาษาวិชาเศรษฐศาสตร์เรียกว่า ไม่มีผลล้นออก (Spillover Effects) ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของท้องถิ่น แต่ถ้าผลประโยชน์ใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวม หรือเป็นกิจกรรมที่กระทบถึงผู้คนหลายพื้นที่ให้ถือเป็นกิจกรรมระดับชาติหรือสูงกว่าชุมชนย่อย เพราะระดับชุมชนย่อยไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ ถึงแม้ทำได้ก็อาจเกิดความขัดแย้งกันได้

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) ได้แก่ การจัดการกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนมากที่สุด ในภาคเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “Public Goods” มีลักษณะเป็นโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการ ที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือมีต้นทุนคงที่ในสัดส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำและมีหลายกรณีที่มีต้นทุนแบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นเป็นขั้นบันได ฉะนั้นการให้บริการสาธารณะบางประเภทจะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ หรือเป็นชุมชนขนาดใหญ่

พอสมควร จึงจะประหยัดต้นทุน ถ้าเป็นชุมชนเล็ก ๆ ก็จะผลิตบริการร่วมกัน เพื่อจะได้ประหยัด และจะได้ใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นเต็มที่ กิจกรรมสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ต้องผลิตให้กับคนทั้งประเทศใช้บริการจึงจะประหยัดและคุ้มค่าแก่การลงทุน ในกรณีนี้ควรให้หน่วยงานระดับประเทศเป็นผู้ผลิต และให้บริการแก่ชุมชนทุกชุมชน

สรุปได้ว่า หลักการกระจายอำนาจ คือ การคำนึงถึงหลักผลประโยชน์สาธารณะ และหลักประสิทธิภาพในการจัดการ โดยการกระจายอำนาจจะมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมาย มีบุคลากรในการบริหารงานเป็นของตนเอง มีการจัดเก็บรายได้เองรวมทั้งสามารถออกกฎข้อบังคับ ใช้ในพื้นที่ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย

3. ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิจิต ชีรวคิน (2541 : 17-18) ได้วิเคราะห์ถึงความสำคัญในการกระจายอำนาจ การปกครองว่ามีความสำคัญทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะ ประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ และ โครงสร้างพื้นฐานในระดับท้องถิ่น การเน้นแต่การพัฒนา โครงสร้างเมืองบนระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญ สถาบันบัญญัติ การเลือกตั้ง เป็นต้น โดยไม่คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องล่าง ได้แก่ การตื่นตัวทางการเมือง ความสามารถ และโอกาสในการปกครองตนเอง เท่ากับว่าเป็นการพัฒนาในลักษณะที่หัวโตก้นลีบ

2. การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ การพัฒนาชนบท การพัฒนาชนบทเป็นน โยบายที่กำลังเน้นหนักและมีการรณรงค์กันมาก ความสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องการมีส่วนร่วมจากประชาชนนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ การพัฒนา ชนบทจะให้สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมีการคิดริเริ่มช่วยตนเองจากท้องถิ่นและต้องเปิด โอกาสให้คน ในท้องถิ่นนั้น ๆ มีส่วนร่วมมีส่วนร่วมแรงกัน และลักษณะดังกล่าวจะต้องอาศัย โครงสร้างการ ปกครองตนเองในลักษณะที่มีอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง เท่านั้น ถ้าหาก ไม่มีการกระจายอำนาจในการปกครองด้วยตนเองอย่างมีอิสระ การพัฒนาจะเป็น ลักษณะหีบยื่นขัดใส่ ซึ่งแทนที่จะเป็นผลดีกับท้องถิ่นแต่กลับจะสร้างความเลื่อมล้ำกัน อันจะมีผล ต่อการพัฒนาประชาธิปไตย

การกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักของระบอบประชาธิปไตย ตามหลักรัฐศาสตร์ คือ เป็นการที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติกระจายอำนาจการบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการดำเนินการภายในอาณาเขตของตน โดยปราศจากการแทรกแซง หรือการมีอำนาจ อิสระที่จะดำเนินการ แต่ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของ รัฐบาลที่มอบความรับผิดชอบบางส่วนให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น สำหรับแนวทางที่แต่ละ

ท้องถิ่นจะยึดหลักในการกระจายอำนาจอย่างไรขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อให้ท้องถิ่นหรือองค์กร สาธารณะได้มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการ ได้เองด้วยงบประมาณของท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลของการกระจายอำนาจการปกครอง จากรัฐบาลกลาง ให้กับท้องถิ่นในการปกครองตนเอง เมื่อมีการรวมอำนาจการปกครองเข้าสู่ศูนย์กลาง จนเกิดเป็น รัฐหรือประเทศขึ้นมาแล้วต่อมาเมื่อประชาชนมีความสามารถพึ่งตนเองได้ทั้งทางการเมืองและ เศรษฐกิจ การรวมอำนาจการปกครองประเทศ อาจจะไม่เหมาะสม จึงมีการกระจายอำนาจการ ปกครองนี้ไปให้ท้องถิ่น ปกครองตนเอง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขต พื้นที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมาย อีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedia การปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริหารงาน ทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางลงพื้นที่และประชากร ของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

แดเนียล วิท (Daniel Wit) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการ บริหารที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกันและรับผิดชอบทั้งหมด ถ้าอำนาจบริหาร มาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว การบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการ กระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์การอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ราชการส่วนกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตพื้นที่ของตน (วิรัช นิภาวรรณ. 2541 : 30)

วิลเลียม เอ รอปลสัน (William A Robson. 1998 : 52) ได้ให้ความหมายของการ ปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศที่มีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติ หน้าที่ตามความเหมาะสม อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนกระทบกระทั่งจนถึง

อำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) แต่มีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิรัช นิภาวรรณ. 2541 : 30)

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2540 : 32) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ ให้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้ง หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

ประหยัด หงส์ทองคำ (2539 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่ง ในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2534 : 7-9) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546 : 6-10) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ หรือประเทศ ชุมชน หรือ Community หมายถึง ผู้คนที่อยู่ร่วมกัน ตั้งบ้านเรือนเป็นหลักแหล่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยทั่วไปสมาชิกของชุมชนมักมีความเกี่ยวพันกันทางใดทางหนึ่ง

หรือหลาย ๆ ทาง เช่น มีเชื้อสายเผ่าพันธุ์เดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน มีวัฒนธรรมประเพณีเดียวกัน สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งมักมีความรู้สึกผูกพันเป็นพวกพ้องเดียวกัน และมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกัน

2. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีอัตตาณัติ (Autonomy) หรืออำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างมีอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องมีอัตตาณัติ หรืออำนาจอิสระอย่างพอเพียงในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ชุมชนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้อย่างเป็นอิสระในกิจการที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสมดังเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง มีอิสระในการบริหารงานมีความคล่องตัวสามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงที ที่สำคัญที่สุดคือสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตรงตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่น

3. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ในการปกครองตนเองสิทธิของชุมชนท้องถิ่นจะต้องได้รับการยอมรับอย่างถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดฐานะ สิทธิ อำนาจ ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic person หรือ Legal person) การมีฐานะเป็นนิติบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นบุคคลตามกฎหมาย มีความสามารถในการถือสิทธิ มีความสามารถในการใช้สิทธิ และมีสิทธิใช้อำนาจดำเนินกิจการของท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อำนาจในการบัญญัติกฎหมายของท้องถิ่น อำนาจในการกำหนดงบประมาณของท้องถิ่น

4. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary organizations) เพื่อทำหน้าที่ใช้อำนาจที่รัฐบาลได้กระจายให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้แก่

4.1 หน้าที่ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการออกกฎหมาย การอนุมัติงบประมาณ และควบคุมการบริหารท้องถิ่น

4.2 หน้าที่ด้านบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารคนเดียว หรือคณะผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดแผนงานและ โครงการ จัดทำงบประมาณ และดำเนินกิจการท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

ลิจิต ธีรเวทิน (2533 : 32) กล่าวว่า ลักษณะองค์กรหรือการบริหารตนเองของท้องถิ่น ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมี 4 ประการ ดังนี้

1. มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลางน้อยมาก พนักงานส่วนท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมาย และข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่นเอง พร้อมทั้งได้รับ เงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นด้วย

2. องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศ ตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหาร ที่เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3. มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บบัญชี และการหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

4. มีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ในการเสนอ ข้อเสนอแนะ หรือให้คำปรึกษาโดยไม่มีอำนาจในการปฏิบัติด้วยแล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

บุญรงค์ นิลวงศ์ (2522 : 17) ได้กล่าวถึงลักษณะการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมดคือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่า การเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้มีมากจนเกินไปอย่างขึ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

สรุปได้ว่า ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ได้เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองในทุกด้านที่รัฐบาลกลางแบ่งอำนาจหรือมอบอำนาจในการบริหารการปกครองบางส่วนไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อบำบัดความต้องการของตน โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม ความเหมาะสม มีสิทธิ ตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่น มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 4) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกันพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ ตามหลักการปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองหรือมีส่วนร่วมเข้ามาดำเนินกิจการของท้องถิ่นด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนเลือกตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ ขององค์การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะแตกต่างกันของประชาชน ในท้องถิ่นดังกล่าวมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตนเองในท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติเป็นอย่างดี

2. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเองหลักการอันถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ เป็นการปกครองที่ประชาชนปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งบังคับบัญชาจากเบื้องบนดังนั้น ในองค์การปกครองท้องถิ่นจึงฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติรับผิดชอบบริหารกิจการของท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่อย่างอิสระและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกิจการขององค์การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือนิติบัญญัติ ต่างก็เป็นประชาชนในท้องถิ่น ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองการบริหารงานจึงต้องฟังเสียงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

3. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่การรับรู้ปัญหา และความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นกระทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง และในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงกับ ความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าจริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถสนองความต้องการนั้นได้

4. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทางประกอบทั้งจำนวนพลเมืองก็เพิ่มมากขึ้น ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ก็เพิ่มทวีความซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจ โดยจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ สนองความต้องการของประชาชนอันเป็นการแบ่งเบาภาระจากรัฐบาลกลางแต่รัฐบาลกลางก็ยังมีอำนาจตรวจสอบขีดความสามารถของหน่วยงาน การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่ง

ว่าสามารถที่จะรับภาระให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็ จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้หน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึง ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้

สรุปวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทาง การเมืองในระบอบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น และสนองต่อความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น ได้อย่างเพียงพอ รวดเร็ว และทั่วถึง

4. องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22) ได้สรุปว่า ระบบการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนด เรื่องการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้ง โดย กฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมี นโยบายที่กระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษา ขององค์การสหประชาชาติ (FAO) องค์การ ศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่น ที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง หรือ รัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้การปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะบริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจาก ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

การปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายได้กำหนดให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียวจะหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องรวมอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

สรุป องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง กลไกที่สนับสนุนให้ประชาชนปกป้อง และส่งเสริมผลประโยชน์ของตนเอง เพื่อให้ประชาชนได้ฝึกฝนและพัฒนาบทบาททางการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย และเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

5. โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 284 ได้กำหนดโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่ง คราวละสี่ปี

คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือน ประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือ

ของราชการ ส่วนท้องถิ่น และจะมีผลประโยชน์ขัดกันกับการดำรงตำแหน่งตามที่กฎหมายบัญญัติ มิได้

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นต้องพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ หรือผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งและจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว มิให้นำ บทบัญญัติวรรคสาม และวรรคหก มาใช้บังคับ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่าง จากที่บัญญัติไว้ในมาตรานี้ ให้กระทำได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่คณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

ให้นำบทบัญญัติมาตรา 265 มาตรา 266 มาตรา 267 และมาตรา 268 มาใช้บังคับกับสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ด้วยโดยอนุโลม

6. การตรวจสอบของประชาชน

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 285 และมาตรา 286 ได้บัญญัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่สมควร ดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้ จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ การตรวจสอบการเข้าชื่อ และการลงคะแนนเสียง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

7. อำนาจ หน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 289 และมาตรา 290 ได้บัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ มีสาระสำคัญดังนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพ ตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการ

ศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
2. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขต พื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

สรุปรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติให้องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีอิสระ มีอำนาจหน้าที่ชัดเจนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองและมีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิก สภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ห่างจากอำเภอเมืองมุกดาหาร 4.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดมุกดาหาร 32 กิโลเมตร ห่างจากสะพานมิตรภาพไทยลาวแห่งที่ 2 ประมาณ 40 กิโลเมตร ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 662 กิโลเมตร

1.2 อาณาเขตรับผิดชอบ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนาโสก อำเภอเมืองมุกดาหาร
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโชคชัย อำเภอเมืองมุกดาหาร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลนาออก อำเภอเมืองมุกดาหาร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลร่มเกล้า อำเภอเมืองมุกดาหาร

1.3 พื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัด มุกดาหาร มีอาคารสำนักงานตั้งอยู่ติดกับถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2370 นิคมคำสร้อย-

หนองสูง มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 34.81 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรประมาณ 5,206 คน แยกเป็นชาย 2,656 คน หญิง 2,550 คน มีหมู่บ้านรับผิดชอบจำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 1,364 ครัวเรือนแยกเป็นรายหมู่บ้าน ได้แก่

บ้านกกแดง	หมู่ที่ 1	จำนวน 176	ครัวเรือน
บ้านเหล่ากลาง	หมู่ที่ 2	จำนวน 98	ครัวเรือน
บ้านอุ่มไผ่	หมู่ที่ 3	จำนวน 144	ครัวเรือน
บ้านคำแฮด	หมู่ที่ 4	จำนวน 83	ครัวเรือน
บ้านบะ	หมู่ที่ 5	จำนวน 166	ครัวเรือน
บ้านหินลาด	หมู่ที่ 6	จำนวน 54	ครัวเรือน
บ้านหนองสระพัง	หมู่ที่ 7	จำนวน 152	ครัวเรือน
บ้านชัยเจริญ	หมู่ที่ 8	จำนวน 65	ครัวเรือน
บ้านนาหลวง	หมู่ที่ 9	จำนวน 102	ครัวเรือน
บ้านคำแสนน้อย	หมู่ที่ 10	จำนวน 96	ครัวเรือน
บ้านป่าแดง	หมู่ที่ 11	จำนวน 74	ครัวเรือน
บ้านอรัญญา	หมู่ที่ 12	จำนวน 105	ครัวเรือน
บ้านโนนเจริญ	หมู่ที่ 13	จำนวน 68	ครัวเรือน

1.4 สภาพภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอเนินคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำไร่ ทำนา ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ มีพืชเศรษฐกิจคือยางพารา อ้อย มันสำปะหลัง มีคลองชลประทานจากอ่างเก็บน้ำห้วยขี้เหล็กไหลผ่านหมู่บ้านกกแดงหมู่ที่ 1 ด้านเศรษฐกิจเป็นรองจากอำเภอเมืองมุกดาหาร

2. สถานภาพองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง มีฐานะเป็นนิติบุคคล

- 2.1 ด้านบุคลากร มีข้าราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งสิ้น 26 คน
- 2.2 คณะผู้บริหาร จำนวน 4 คน
- 2.3 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 26 คน

3. ด้านการศึกษา ข้าราชการส่วนท้องถิ่นมีวุฒิการศึกษาดังนี้

- 3.1 ปริญญาโท จำนวน 1 คน
- 3.2 ปริญญาตรี จำนวน 22 คน
- 3.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน

4. ด้านโครงสร้างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ โครงสร้างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นและคณะผู้บริหาร ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ่าว จังหวัดมุกดาหาร

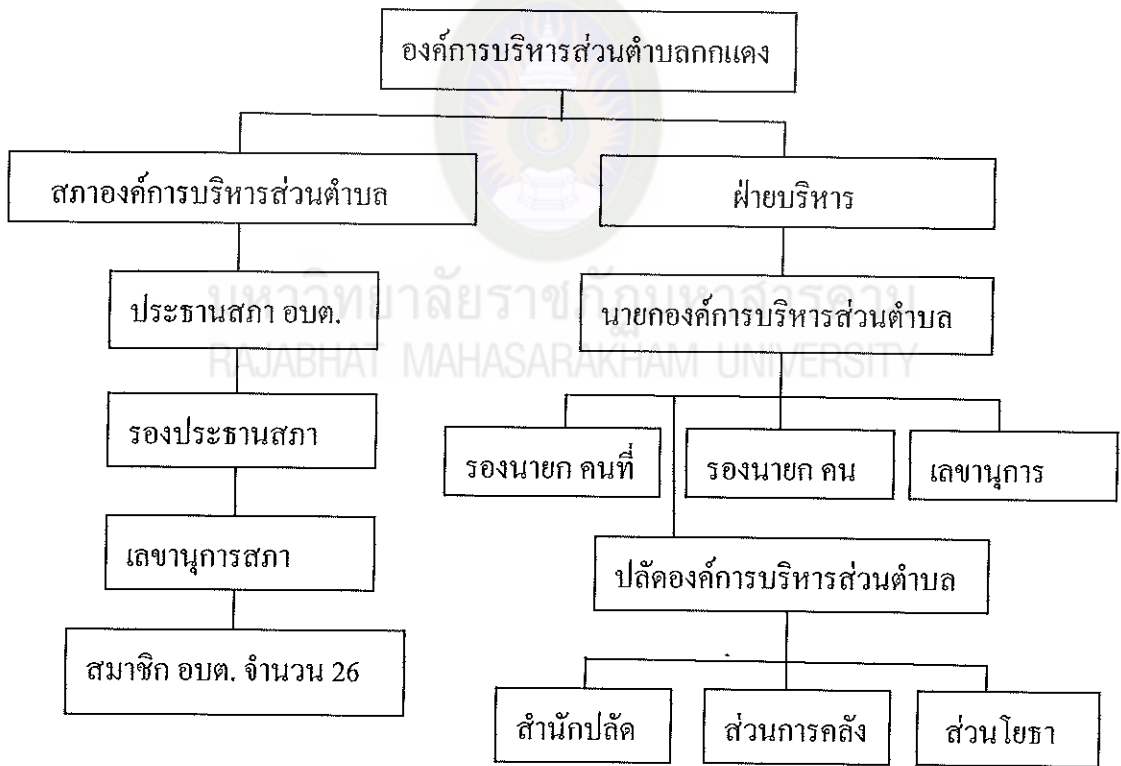
4.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาระหน้าที่ดังนี้ งานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานสารบรรณงานบริหารงานบุคคล งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูลงานตรวจสอบภายใน งานนโยบายและแผนงานวิชาการ งานข้อมูลและงานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งานกฎหมายและคดี งานกฎหมายและคดี งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานข้อบัญญัติและระเบียบงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานอำนวยการ งานป้องกัน งานฟื้นฟู งานกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล งานระเบียบข้อบังคับการประชุม งานการประชุม งานอำนวยการ และประสานงาน งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมปศุสัตว์ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี

4.2 ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ – จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงินองค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่ง รายงานเงินคงเหลือประจำ การรับและจ่ายขาดเงินสะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานการเงิน งานรับเงินเบิกจ่ายเงิน งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน งานเก็บรักษาเงิน งานเก็บรักษาเงิน งานบัญชี งานการบัญชี งานทะเบียนคุมการเบิกจ่ายเงิน งานงบการเงินและงบทดลอง งานงบแสดงฐานะทางการเงิน งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า งานพัฒนารายได้ งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี งานพัสดุ งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์

4.3 ส่วนโยธา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของ องค์การบริหารส่วนตำบล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงิน

รายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล งานบำรุง ซ่อม และจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบก่อสร้างแก่ องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานก่อสร้าง งานก่อสร้างและบูรณะถนน งานก่อสร้างสะพาน และเขื่อนทดน้ำ งานข้อมูลก่อสร้างและแผนที่เส้นทางคมนาคม งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานประเมินราคา งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร งานออกแบบและบริการข้อมูล งานประสานสาธารณูปโภค งานประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา งานไฟฟ้าสาธารณะ งานระบายน้ำ งานผังเมือง งานสำรวจและแผนที่ งานวางผังพัฒนาเมือง งานควบคุมทางผังเมือง

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง
ที่มา : กรอบอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง. 2553

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ
นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

วรารภา พวงชมพู (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่
ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า
มีประสิทธิภาพในระดับสูง คือ สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของ
ประชาชนมากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากบุคลากรได้รับการ
พัฒนาให้มีความพร้อมต่อการบริการและให้บริการที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สั้นและ
กระชับขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงานสำหรับหน่วยงานหรือส่วนราชการ
อื่นมีความเชื่อมั่นในระบบฐานข้อมูล และสามารถใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการ
ปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ สามารถดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าว ประสบผลสำเร็จและเห็น
ผลได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม

เจษฎพล ทุ่งกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาล
ตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ
มาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพา
ลัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคล ในครอบครัวติดต่อกับความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยอย่างมีนัยสำคัญของสถิติข้อเสนอแนะ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางบริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทาง
การให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

ชูชาติ แนมพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัด
นครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

เฉลิม แก้วปราง (2550 : 61-70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 25 – 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีรายได้จากการประกอบกิจการต่อเดือน 50,001-100,000 บาท เคยได้รับข้อมูล/ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และได้รับข้อมูล/ข่าวสารผ่านช่องทางเอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด 30 วัน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 6 ท่าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาด สวยงาม และเรียบร้อยภายในสำนักงาน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตก่อสร้างแก่ผู้อื่นขออนุญาตก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรมีการรวบรวม หรือจัดหมวดหมู่กฎหมายที่บังคับใช้สำหรับลักษณะอาคารแต่ละประเภทไว้ด้วยกัน ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจน และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กรณีมีการเอื้อประโยชน์หรือผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมายให้แก่บุคคลที่เป็นญาติ ควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวการทุจริต รับรับเงิน รวมทั้งควรเสนอให้ความเห็นและพิจารณาออกใบอนุญาต

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร / การจัดการ ควรจัดให้มีกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น จดรับบริการต่างๆ นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญคือควรเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา ราชการ ควรนำหลักการของ Six Sigma มาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลด ความผิดพลาดในการทำงานให้เป็นศูนย์ หรือ Zero Defect และควรการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางหรือวิธีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตรหรือทางจดหมาย ข่าว สุดท้ายควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สำนักงานเพิ่มการบริการที่ดี และรวดเร็วขึ้น

ศุภพล จันทรภิรมย์ (2549 : 75-83) ได้ศึกษา เรื่องการประเมินผลการปรับการ ให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการมากและพร้อมที่จะเสียสละเวลา ในการให้บริการมากโดยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัวถึงแม้ว่าจะ ได้รับค่าตอบแทนในระดับปานกลางนอกจากนี้ประชาชนยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนครเชียงใหม่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเครื่อง ถ่ายเอกสารเป็นต้น

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประชาชน เพศชายกับหญิง ในการติดต่อ ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการ บริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่

ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอ บริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิว ก่อน – หลังในการให้บริการ

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านกรทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าปอ จังหวัดอุตรดิตถ์”พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร และให้ความเห็นว่าเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรที่จะต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีความสำนึกในหน้าที่การให้บริการ รวมถึงความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ในการให้บริการ

วารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมี ตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิง

ที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งาน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนาม เด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชนและคณะผู้บริหารควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีตู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งาน ได้ตลอดเวลา

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และ ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อโดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้านี้ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

ชัชวาล วาระนุช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขโรคของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการสูงสุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประสบการณ์การติดต่อราชการและตำแหน่งทางสังคม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือเพศ

นฤมล มหาภักดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนของการศึกษา

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่ต่างกัน

รัฐพล นราดิศร (2545) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง และเห็นว่าควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการแก้ไขระเบียบลดขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการปฏิบัติงาน ให้บริการเขียนคำร้องแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้บริการนอกเวลาราชการ จัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้น

2. ในส่วนของข้าราชการฝ่ายปกครองยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำเพราะยังคิดว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ บางส่วนยังพอมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการแก่ประชาชน และยังรู้สึกว่ “ข้าราชการคือ ผู้รับใช้ประชาชน” และมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่

ณัฐวุฒิ พิริยะจระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุในช่วง 35-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเช้าใช้เวลาครั้งละประมาณ 30-60 นาที มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้าน การศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย รายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

นางเยาว์ ใจหื้อ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ทำให้ภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารอยู่ในระดับมาก

ศุภรัถย์ เส็มหมัด (2544 : 24) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

ธีระ อัครมาส (2542 : 26) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 25) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอบุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

สุวนิช ศีลาอ่อน (2538 : 48) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดย พึงพอใจค่อนข้างมากในด้านงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจมากในด้านปกครอง และพึงพอใจปานกลางในด้านงานอนามัย สาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ คือ การไม่ได้รับความ สะดวก กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ความ ซื่อสัตย์สุจริตและความไม่เสมอภาคของการให้บริการ

นิตยา พงษ์พานิช (2537 : 59) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ลักษณะการบริการแบบ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัด เชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการแบบ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่

1. ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ
2. ทักษะติดต่อการพบปะ
3. ความเหมาะสมของสำนักงาน

นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้ม เป็นไปในทางบวก และ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 52) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมขององค์การราชการไทยทางด้าน การให้บริการแก่ประชาชน พบว่าพฤติกรรมการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง อายุ ทักษะ และสถาน ทางสังคมมีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับ เจ้าหน้าที่ช่วงเวลาและขนาดขององค์การ ไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ลักษณะ ของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมการ ให้บริการแบบ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการรับ บริการในเชิงบวกคือยังการให้บริการเป็นแบบ ไม่คำนึงถึงบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิด ความไม่พึงพอใจมากเท่านั้น

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro. 1992 : 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สติแพท (Stipak. 1979 : 46 – 52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าการบริการที่จัดหาหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจเจกบุคคลสามะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่บอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินบริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสารจึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

บูแมนและนอร์แมน (Bounman and Norman. 1975 : 113 – 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความ

ไม่พึงพอใจในการบริการสาธารณะของรัฐ คือ (1) ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป (2) คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานที่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ความคิดเห็น โดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะป็นในเรื่องสวัสดิการนันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1988 : 58) ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือ ได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

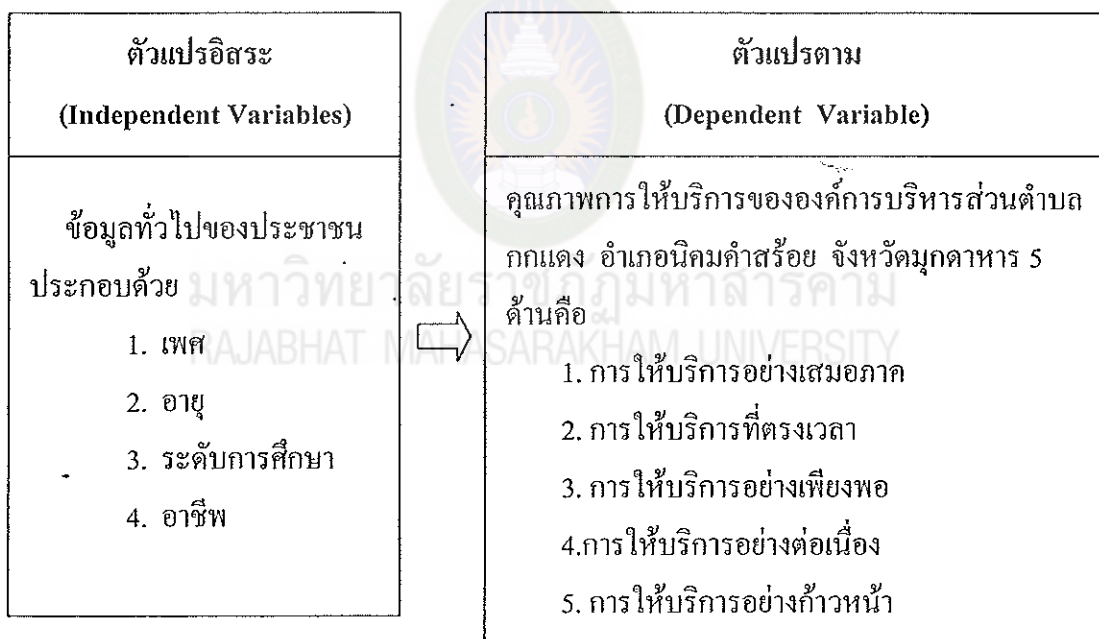
ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry. 1998 : 101) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่ ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้ ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้ ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจาก

การติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระดังกล่าว มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยประยุกต์จากแนวคิดของ คุณภาพการให้บริการ ของ มิลเล็ต จอห์น ดี (Millet John D. 1954 : 937 - 400) ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย