

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทาง และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546, หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

สงคราม สมุทรหัล้า (2553, หน้า 3) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรม

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งไม่มีรูปลักษณ์ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 211-212) ได้กล่าวว่า บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นผู้ขายบริการ จะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น

ให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไรที่ไหนและอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับ ความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

3. ความสำคัญของการบริการ

สมเดช มุ่งเมือง (2546, หน้า 5 – 7) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมาย ในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจผู้บริโภค

จำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยากอำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ

ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการกล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะเป็นการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอด ระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้า ตัดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญ ของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้า แนใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อ มีบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจ

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและ สามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจ ไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไป ใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่ง ลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบ ธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีโอกาสและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญ ของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละ คนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้

ทันที โอกาสที่ผู้ขาย หรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

4. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึง ลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าค์, 2545, หน้า 10)

4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

4.3 การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น สามารถสรุปความพึงพอใจได้ว่า เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ หรือเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติอันเป็นผลที่ได้จากการได้รับ การตอบสนองในสิ่งที่ตนคาดว่าจะได้รับสิ่งนั้น ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก โดยผลอันจะก่อให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่างๆ

จนกลายเป็นความพึงพอใจได้นั้น ย่อมต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ด้วย ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้า จะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 หน้า 342 อ้างถึงใน นพวรรณ วาณิชยานนท์, 2552, หน้า 10)

1. บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า

ประกอบด้วย

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุดซึ่งได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการตลอดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังของเขา ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร การสื่อสารการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการคู่แข่งทั่วไป คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

4.1 การเข้าถึงลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

4.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

4.3 ความสามารถ (Competence) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

4.5 ความเชื่อถือ (Creditability) สำนักงานที่ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

4.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้องและสม่ำเสมอ

4.7 การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่ให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

4.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเลี่ยงและปัญหาต่างๆ เช่น การเก็บข้อมูลเป็นความลับได้

4.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

4.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, pp. 5-8 อ้างถึงใน กิริยา ชนะไพร์พล, 2548, หน้า 14) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร ที่ซีแอมส์ พาราสุมานและคณะได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ภายหลังมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลักและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้กล่าวคือ

1. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการและความเชื่อถือได้ นั้นหมายถึงการที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับบริการ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความสามารถ มีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม ตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกสุจริต เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการให้การเคารพแก่ลูกค้า ให้ความสนใจและเป็นมิตรและมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ (Zeithaml and Bitner, 1996 อ้างถึงใน พีรณัฐ ธนาธิปวรนนท์, 2554, หน้า 10) แบ่งได้เป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ก่อนการให้บริการ ช่วงนี้เป็นช่วงก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการในครั้งแรก ผู้บริหารธุรกิจที่ดีจะต้องใช้การสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและถูกช่วงเวลา ให้ลูกค้ารับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธุรกิจพร้อมการส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริการให้ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ช่วงนี้เป็นช่วงการสร้างมโนภาพในใจของลูกค้า ดังนั้นข้อความที่สื่อออกไปต้องชัดเจนไม่สร้างความคลุมเครือ ต้องเป็นจริงทุกประการไม่มีการหลอกลวงลูกค้าซ่อนอยู่ เพราะจะทำให้ลูกค้าผิดหวังและเลิกมาใช้บริการ

2. ขณะให้บริการ ช่วงนี้เป็นช่วงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อย่างมากเนื่องจากเป็นช่วงของการพิสูจน์หรือทดสอบคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจ ช่วงนี้มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งเรียกว่า ช่วงแห่งการสร้างความจริง (Moment of Truth; MOT) กล่าวคือ เป็นช่วงที่ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าการสร้าง

ความประทับใจจึงเกิดในช่วงนี้สูงสุด ในขณะที่เดียวกัน ช่วงนี้เป็นช่วงที่ธุรกิจจะต้องแสดงฝีมือให้เห็นถึงการวางตำแหน่งบริการที่โดดเด่น ความแตกต่างของธุรกิจ แปรนัยนิยมที่เด่นชัดและคุณภาพในการบริการอันยอดเยี่ยม ซึ่งจะต้องเริ่มจากการต้อนรับ การให้บริการ จนถึงการชำระเงินและการส่งลูกค้าเมื่อการบริการเสร็จสิ้น ช่วงแห่งการสร้าง ความประทับใจนี้จะมีผลออกมา 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ประทับใจ (Positive MOT) คือ ลูกค้าพอใจกับการบริการ

2.2 ไม่ประทับใจ (Negative MOT) คือ ลูกค้าไม่พอใจกับการบริการ

3. หลังให้บริการ หลังจากการให้บริการควรมีการติดตามความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดจากการให้บริการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้มีคุณภาพต่อไปอย่างน้อยการติดตามผลจะช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงไปได้

การวิจัย คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามฝาง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หนังสือที่ มท 0809.3/ว 25 ลงวันที่ 9 มีนาคม 2549)

1. คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประเด็นการสำรวจประกอบด้วย ประเด็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่สำคัญๆ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเสนองานบริการที่จะนำมาประเมินผลได้จำนวน 3 – 5 งานบริการโดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก ทั้งนี้ต้องไม่ซ้ำกับงานบริการที่ได้เสนอไปแล้วในปีงบประมาณที่แล้วมา

4. สำหรับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจความพึงพอใจครบทุกงานบริการแล้ว สามารถเสนองานบริการเดิมได้โดยเลือกงานบริการที่มีผลสำรวจความพึงพอใจในพึงปรมาณที่แล้วมาต่ำที่สุด 3 – 5 งานบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ

ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐไว้ดังต่อไปนี้ คำว่า “การบริหารจัดการภาครัฐ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Sector Management Quality Award : PMQA” มีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใดๆ ของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) (อรุณ รัชธรรม, 2536) (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9)

L. Gulick และ L. Urwick (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9) กล่าวว่า “การบริหารสาธารณะกิจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมงานสำเร็จโดยทำให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นผล”

Dwight Waldo (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549, หน้า 7) นิยามว่า “กระบวนการบริหารภาครัฐ ประกอบด้วย การกระทำที่มีผลต่อความตั้งใจ หรือความปรารถนาของรัฐบาลจึงเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง เป็นงานของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการทำตามกฎหมายที่ออกโดยฝ่ายนิติบัญญัติ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ และตีความโดยศาล โดยผ่านกระบวนการจัดการองค์การและการจัดการ”

Nicholas Henry (1980, p. 27 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550, หน้า 1) เสนอไว้ว่า “รัฐประศาสนศาสตร์ต่างจากรัฐศาสตร์ในแง่ที่ว่า เป็นวิชาที่สนใจต่อการศึกษาโครงสร้างและพฤติกรรมของระบอบราชการ เป็นศาสตร์ที่มีระเบียบวิธีการศึกษาเป็นของตนเอง เป็นวิชาที่ศึกษาเรื่องขององค์การของรัฐ ไม่แสวงหาผลกำไร แต่สนับสนุนพฤติกรรมการให้บริการสาธารณะ”

Don Hellriegel (1982, p. 56) กล่าวว่า “Management” หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

Dale Yoder (1956, p. 84) กล่าวว่า หมายถึง การนำไปสู่กระบวนการของการทำกิจการที่มีการวางแผน (Planning) การอำนวยการ (Directing) และความร่วมมือ (Coordinating) โดยเฉพาะกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

E.N. Chapman (1995, p. 47) กล่าวว่า หมายถึง การขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ (Leadership) การแนะแนว (Guiding) และการกระตุ้น (Motivative) ความเพียรของผู้อื่นเพื่อสู่เป้าหมายขององค์กร และยังรวมไปถึงการให้กำลังใจ (Inspiring) การสื่อสาร (communicating) การวางแผน (Planning) และการจัดการ (Management)

วิช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ 3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน (วิช วิรัชนิภาวรรณ, 2548, หน้า 5) ส่วนในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 678) คำว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” หมายถึง วิชาว่าด้วยการบริหาร และการปกครองบ้านเมืองสาขาหนึ่งที่เน้นหนักในเรื่องระบบราชการหรืองานที่รัฐบาลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้วยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 3) กล่าวว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18-19) กล่าวว่า ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้ การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร ส่วนการจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 16) มีความเห็นว่า “การบริหาร” คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ คือ

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล

6) การบริหารอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล ฉะนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือใจ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมกลุ่ม (Group Effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล

8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

9) การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (2536, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีกนัยหนึ่ง การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

จันทร์ธานี สงวนนาม (2541, หน้า 16) ได้สรุปว่า การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือมีหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมแล้ว การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

สมยศ นาวิการ (2542, หน้า 18) ให้ความหมายว่า “การบริหาร” เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การและสั่งการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ การบริหารมีลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1) การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง มิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารนั้นก็เรียกว่าผู้บริหาร

2) การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมายทั้งนี้หมายความว่า ในการบริหารงานนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดหมายไว้ก่อน ไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่าง

ชัดเจนหรือไม่ก็ตาม ส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

3) การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายใน และภายนอกองค์กร ดังเช่น ถ้าผู้บริหารต้องการจะปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็อาจได้โดยการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมืออันทันสมัยมาใช้ จัดการฝึกอบรมคนงานให้มีความสามารถยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้วย ตัวอย่างผลกระทบต่องานสังคมภายนอก เช่น ถ้าองค์กรนั้นๆ มีนโยบายที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมการศึกษาในชุมชนโดยให้ทุนการศึกษาหรือบริจาคเงินก่อสร้างโรงเรียนก็บ่งบอกว่าองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมภายนอกหรือองค์กรบางแห่งอาจไม่นำพาต่อความเดือดร้อนรำคาญซึ่งองค์กรของตนก่อขึ้น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นผลของการบริหารอันมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

4) การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคนธุรกิจก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคน มิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงบุคคลเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถจำกัด ทั้งด้านกำลังกาย กำลังสมองและเวลา จึงจำต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วยกัน

5) การบริหารจะได้รับผลสำเร็จด้วยดี ด้วยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่นๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของ เช่น ผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารให้มาบริหารในองค์กร

6) การบริหารจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยการใช้ความรู้ความชำนาญและการฝึกฝนอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติโดยตรง แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารอันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ ฯลฯ

7) การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไร ได้ผลดีหรือไม่เพียงใดนั้น ก็คือผลงานเพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

8) เจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ผู้บริหารเสียเองโดยทั่วไปแล้ว (ยกเว้นองค์กรขนาดเล็ก) คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (2543, หน้า 36) ศึกษาการให้ความหมายการบริหาร คือ การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีหลักการดังนี้

- 1) ต้องมีองค์การ (Organization) และองค์การนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อันแน่ชัด
- 2) ต้องมีคนทำงานร่วมกัน คนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารหรือการทำงาน
- 3) ต้องมีทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งนอกจากคน (Man) แล้วจะต้องมีทรัพยากรอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่เงิน (Money) วัสดุ (Material) ในการทำงาน
- 4) ต้องมีการจัดการในการบริหารหรือการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

พิทยา บวรวัฒนา (2550, หน้า 18) กล่าวว่าการบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ประถม แสงสว่าง (2548, หน้า 26)กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์เพราะมีทฤษฎีและหลักการมากมายในการบริหารที่นำมาทดลองได้พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง การนำไปใช้ให้ได้ผลหรือไม่เป็นศิลป์ คือ ผู้นำไปใช้ต้องมีศิลปะ การบริหารยังอาจหมายถึง การวางแผน (Planning) การดำเนินงานตามแผน (Execution) ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งงาน (Sharing) การร่วมมือ (Participating) การประสานงานกัน (Coordination) และการประเมินผล (Evaluation)

วีระ อำพันสุข (2548, หน้า 36) อธิบายไว้ว่า การบริหารต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการบริหารงานต้องอาศัยบุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่างๆ (Material) และการจัดการ (Management) และควรนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงทางจิตใจ

ชุบ กาญจนประกร (2547, หน้า 42) กล่าวถึงการบริหารว่า การบริหารหมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร และวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนหมายถึง การทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยบุคคลอื่นๆ

จากนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานภาครัฐ การบริหาร
สาธารณกิจ หรือรัฐประศาสนศาสตร์ ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน นั่นคือ
การให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของคนส่วนรวมในชุมชน ฉะนั้นไม่ว่า การบริหาร
(Administration) จะมีความหมายว่าอย่างไร การบริหาร ก็คือการรวมเอาความรู้เกี่ยวกับ
การบริหารงานภาครัฐที่เป็นการบริหารกิจกรรมต่างๆ ของรัฐให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
ของรัฐ เพื่อเป็นสาธารณกิจที่เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของชุมชนหรือ
สาธารณะอื่นๆ

โดยสรุป การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของ
มนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทาง
หรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจ
เรียกว่า ผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร คำว่า
การบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่นๆ อีก เป็นต้นว่า การปกครอง (government)
การบริหารการพัฒนา การจัดการ และการพัฒนา (development) หรือแม้กระทั่งคำว่า
การบริหารการบริการ (service administration) การบริหารจิตสำนึกหรือการบริหาร
ความรู้จิตรู้ชอบ (consciousness administration) การบริหารคุณธรรม (morality
administration) และการบริหารการเมือง (politics administration) ที่เป็นคำในอนาคตที่อาจ
ถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกัน ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในแต่ละยุคสมัย
จะนำคำใดมาใช้โดยอาจมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง อย่างไรก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้
เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง (guideline)
วิธีการ (method) หรือมรรควิธี (means) ใดๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่
ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
(4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (end หรือ goal) หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น
กว่าเดิม เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (primary goal) คือ
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หรือช่วยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการให้
เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด
(ultimate goal) คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่าง
ยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ (process) ที่มี
ระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้

2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักๆ

คือ

2.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายต่อองค์กร

2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่างๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงและเป็นผู้ที่จำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชน ความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายขอคำว่าบริการสาธารณะ (Public Service) ที่มีความหมายแตกต่างกันไป ดังนี้

สิริพร มณีทัศน์ (อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2552, หน้า 11) กล่าวถึงคำว่า บริการสาธารณะ หมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์กรรถไฟ องค์กรแก๊ส หรือองค์กรขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยองค์กรดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่

แตกต่างกัน ไปตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้นๆ รับผิดชอบ โดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

จากคำจำกัดความของการบริการสาธารณะ พิจารณาแล้วสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง

ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจการของรัฐ เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากมายยิ่งขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้งบประมาณในการลงทุนสูง หรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาดำเนินการจัดทำ ซึ่งรัฐไม่มีความพร้อมที่จะจัดทำ ดังนั้น จึงได้มีการมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ เมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเข้าไปควบคุมมาตรฐานของการบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดขึ้น ต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นขึ้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ดังนั้น ผู้ศึกษากล่าวโดยสรุปว่า บริการสาธารณะ หมายถึง อำนาจหน้าที่สำคัญของรัฐสมัยใหม่ที่จะต้องจัดทำขึ้นให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือดำเนินการอื่นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในสังคมและชุมชนนั้น

บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน หรือรัฐอาจมอบหมายหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้หน่วยงานอื่นที่เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ
2. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความสุขสบายและมีความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย

ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

สำหรับความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน เกรียงไกร ภู่วัสน์, 2552, หน้า 13) ได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายเหล่านี้จึงเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

James S.Mc Cullough (อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภุมมิ, 2543, หน้า 4-5) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ(The service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

เทอดเกียรติ พัฒนนิติกัลย์ (อ้างถึงใน บุญเลิศ รักเพชร, 2552, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง การให้บริการที่ดีต้องสามารถ

ตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน อำนวย ตาเม่น, 2550, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง งานแต่ละขั้นที่ต้องทำในโครงการ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากร เช่น แรงงาน เครื่องจักร เป็นต้น ในการทำงานนั้นๆ งานหนึ่งต้องใช้เวลาในการทำให้เสร็จ
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต(Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ความหมายโดยสรุป การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของหน่วยงานที่อาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ มีความรวดเร็วและถูกต้อง และจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The service recipient) โดยคำนึงถึงความสำคัญการให้บริการสาธารณะ 4 ประการ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (Process) ในที่นี้หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ผล (results) หรือผลผลิต (output) ให้หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ในความหมายนี้คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

การจัดบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความ

ต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ ส่วนกลางเพียงแค่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างกันไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

2) เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

มีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคล ที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ เป็นต้น (ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา, 2551, หน้า 17-18)

ดังนั้น การจัดบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องจัดทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นกิจการที่จะต้องกระทำเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างกันไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแล

รักษาสีเงาแวดล้อม และยังเป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฃาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้พิจารณาการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนภารกิจทั้งสิ้น 245 เรื่อง มีส่วนราชการถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง (แต่ภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พบว่ามีส่วนราชการที่มีการถ่ายโอนภารกิจ จำนวน 57 กรม 15 กระทรวง 1 หน่วยงานอิสระ) โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการทั่วไป รูปแบบการถ่ายโอนและระยะเวลาของการถ่ายโอน โดยจำแนกงานแต่ละด้านที่จะต้องถ่ายโอน ข้อกฎหมาย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ลักษณะภารกิจ รูปแบบ ขอบเขต ระยะเวลา และเงื่อนไขในการถ่ายโอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องถ่ายโอนไปพร้อมกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทที่จะรับถ่ายโอนรวมทั้งสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสำหรับแผนปฏิบัติการให้มีสาระสำคัญ (สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย, 2542) ดังนี้

ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการถ่ายโอนภารกิจ 87 เรื่อง ใน 17 กรม 7 กระทรวง เป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก ทางน้ำ
2. สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท
3. สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาด

กลาง

4. การผังเมือง
5. การควบคุมอาคาร

ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการถ่ายโอนภารกิจ 103 เรื่อง ใน 26 กรม 7 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ

1. การส่งเสริมอาชีพ

2. งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ พัฒนาคุณภาพชีวิต
เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส
3. นันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน
หย่อนใจ
4. การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบการจัดการศึกษา
นอกระบบ
5. การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาลและการ
ป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

6. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

**ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน / สังคมและการรักษาความสงบ
เรียบร้อย** มีการถ่ายโอนภารกิจ 17 เรื่อง ใน 9 กรม 6 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจ
ต่างๆ คือ

1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน
และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

**ภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการ
ท่องเที่ยว** มีการถ่ายโอนภารกิจ 19 เรื่อง ใน 6 กรม 5 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจ
ต่างๆ คือ

1. การวางแผน
2. การพัฒนาเทคโนโลยี
3. การส่งเสริมการลงทุน
4. การพาณิชยกรรม
5. การพัฒนาอุตสาหกรรม
6. การท่องเที่ยว

**ภารกิจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม** มีการถ่ายโอนภารกิจ 17 เรื่อง ใน 9 กรม 4 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่ม
ภารกิจต่างๆ คือ

1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า

2. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ

3. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

ภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

มีการถ่ายโอนภารกิจ 2 เรื่อง ใน 1 กรม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ

1. การป้องกัน คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

สำหรับการถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในบางภารกิจจำเป็นต้องมีการดำเนินการแก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่ง เพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้บริหาร หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแผนปฏิบัติการ ได้กำหนดภารกิจการถ่ายโอนไว้ 6 ด้าน และในแต่ละด้านจะต้องมีการแก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมาย รวมจำนวน 64 ฉบับ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 13 ฉบับ

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน 7 ฉบับ

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

จำนวน 32 ฉบับ

4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการ

ท่องเที่ยวจำนวน 6 ฉบับ

5) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อมจำนวน 5 ฉบับ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

จำนวน 1 ฉบับ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำคัญๆ พอที่จะนำเสนอได้ ดังนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 ได้วางหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังปรากฏในหลายมาตราด้วยกันโดยเริ่มตั้งแต่มาตรา 281 ไปจนถึงมาตรา 290 โดยหลักการรัฐ

จะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยที่รัฐก็กำกับดูแลเท่าที่จำเป็นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่เหมาะสมเพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน นอกจากนี้ยังให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลและจะทำบริการสาธารณะ มีอิสระในการบริหารจัดการสาธารณะ บริหารงานบุคคล การเงินการคลัง ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล มีอำนาจในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น กำหนดและจัดเก็บ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ การจัดสรรหารายได้

ในส่วนผู้บริหารท้องถิ่น กับ สมาชิกสภาท้องถิ่น ก็จะมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในขณะที่รัฐธรรมนูญยังให้อำนาจประชาชนที่จะดำเนินการลงชื่อขอถอดถอนผู้บริหาร สมาชิกสภา ผู้ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปได้ รวมถึงการเข้าชื่อร่วมกันเสนอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตามกฎหมาย รวมตลอดถึงให้ประชาชนมีสิทธิ มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการของท้องถิ่นได้อีกด้วย

2) แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ เป็นแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองซึ่งเป็นไปเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง โดยที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจบางประการของตนให้องค์การปกครองท้องถิ่นไปจัดบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อประชาชนด้วยการปกครองอย่างมีอำนาจ อิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจในการจัดการ ดูแลกิจการหลายๆ ด้านของตนเอง โดยมีรัฐบาลกลางเป็นผู้คอยควบคุมดูแลมิให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการออกนอกขอบเขตตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการปกครองตนเอง โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ทั้งเป็นผู้บริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งโดยหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ก็คือ การที่รัฐได้มอบอำนาจบางอย่าง ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อบริการประชาชน ในการนี้้องค์การปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้นมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีสภาพเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง มีงบประมาณของตัวเอง มีทรัพย์สิน หนี้สินของตนเอง และมีเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องใช้อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะถ้าองค์การนั้น ไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของ รัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ การกำหนดนโยบาย หรือการ ตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้นั้นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไปจนทำให้เกิด ความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ พึงต้องระลึกอยู่เสมอว่า องค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำ หน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจการอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. การมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองอย่างกว้างขวาง อาจจะทำให้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของ ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ต่างๆขององค์การปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรมการปกครองตนเองของท้องถิ่นมากกว่านั้น เช่น สนใจที่จะเข้าฟังการประชุม สภาเทศบาล สนใจที่จะเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรี หรือประชาชน บางคนอาจจะสนใจมากถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชน เพื่อให้ได้มี โอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่น ด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

จากหลักการและแนวทางปฏิบัติตามบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่ ภายใต้อำนาจการปกครองระดับประเทศไทยที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการ ปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าว มีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากรัฐบาลกลาง จึงอาจจะกล่าวในแง่ ประชาธิปไตย ได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและ เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

อดิศรา เกิดทอง (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า 1) บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุตรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ 2) ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน 3) การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นลำดับแรกเหมือนกันแต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ (2547, หน้า 37-39) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ระดับน้อย และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาด้านแหล่งน้ำมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

กิตติ เป้าเปี่ยมทรัพย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รองลงมาคือ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพแตกต่างกัน มีทรรศนะต่อการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชน

ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

ชัยยา ศิลปะกิจโกศล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้วยมาก คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม รองลงมาคือ ด้านอาชีพ และด้านการศึกษา ตามลำดับ ภูมิหลังของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดำรง วัฒนา และคณะ (2549, หน้า 7) ได้ศึกษาระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะเช่น การจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ชยะมูลฝอย และน้ำเสีย การจัดการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการขนาดใหญ่ ทั้งในรูปของการดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจะทำให้ลดความขัดแย้งระหว่างพื้นที่และได้รับการยอมรับซึ่งกันและกัน และตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ยิ่งมากขึ้น

วิสูตร จงฐาณิชย์ (2549, หน้า 134) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุ

และผู้พิการ และด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อำนาจ อยู่โสภา (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด บุรีรัมย์ พบว่า การดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมและ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านการเมือง-การบริหาร อยู่ใน ระดับปานกลาง

สถาบันพระปกเกล้า (2550, หน้า 1) ได้ศึกษาการให้บริการสาธารณะของ หน่วยงานรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองตอบต่อความต้องการ ของประชาชนในส่วนท้องถิ่นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ที่ กำหนดนโยบายจะได้สนองตอบต่อความต้องการได้ตรงประเด็น เพื่อให้การบริการ สาธารณะที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประชาชนมีความพึงพอใจ เพราะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการ

สุจิตราพร วัฒนา (2550, หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจว่าบริการ ดีทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 55.2 โดยประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็น อันดับแรก รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการดำเนินงานตาม บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

นภสร ภูบาลเชื้อ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัด นครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วย แถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการเมือง-การบริหารและด้าน

เศรษฐกิจ ส่วนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานคือ ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การแสดงความคิดเห็น ช่วยกันคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เสนอแนะความต้องการ หรือตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ในพื้นที่เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม เพื่อส่งผลถึงความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์และทิพย์พร คุ่มวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พูดจาไพเราะและมีความสุขภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ต่อสกุล เกียรติเจริญ (2552, หน้า 86-91) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และด้านการพัฒนาการศึกษา วัฒนธรรม และนันทนาการ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

และด้านการพัฒนาสาธารณสุข ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นุกุล ฝอยทอง (2552, หน้า 81-95) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองการบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจ ด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพสังคม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน และหมู่บ้านที่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

รุ่งกาญจน์ ปูทอง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพ และด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรมประเพณี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจอมทองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นเฉพาะด้านพบว่า ด้านการศึกษา สังคม วัฒนธรรม ประเพณี มีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตและด้านโครงสร้างพื้นฐานและเศรษฐกิจมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ใหม่ คำเหลียงชัย (2552, หน้า 76-78) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพไทย อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพไทย อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ

ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและ
 ระบาดโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา
 ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ
 ผู้พิการ ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 ด้านการบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ
 ท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลทพไทย อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ที่มีหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า
 โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปรีชญา ศรีเสนพิลา (2553, หน้า 77-78) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
 ต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า
 อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า
 อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริหาร
 จัดการเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการจัดระเบียบ
 ชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน
 คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน พบว่า
 โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มี
 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ บริการตามแผนยุทธศาสตร์การ
 พัฒนารองขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
 ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

วีระชัย แสงทองอร่าม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุง
 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความเห็นว่าภาพรวมในการให้บริการสาธารณะของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกด้านของการให้บริการ
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ สาธารณูปโภคและ

สาธารณูปการ, ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว, ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จะเห็นว่าด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประชาชนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชาชน ทั้งเพื่อมาจากการท่องเที่ยว ที่ทำให้มีการอพยพย้ายถิ่นฐานมาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ไม่สามารถดำเนินการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ โดยปัญหาที่สำคัญของ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ คือ ปัญหาในเรื่องงบประมาณ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกส่วนทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือในการบริหารจัดการ รวมถึงการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาชน

เวทมะ จินาแว และอริยา คูหา (2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษา ประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เวชพันธ์ พิมพสิน (2554, หน้า 139-149) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่มีอายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เอกณัฐ ตระกูลรัมย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลทุ่งศรีชุมพล อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาคนและสังคม ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจตามลำดับ

ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

สุเมศวร์ เสือทอง (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงานตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาล ตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพพบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ

ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Pratya Versarach (1977, Abstract) ศึกษาถึง การให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรกับชาวนาในประเทศไทยและอินโดนีเซีย พบว่ากลุ่มคนบางกลุ่มในสังคมไทยได้รับการบริการจากองค์การราชการได้ไม่เท่าเทียมกันกับกลุ่มอื่น ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ที่มีฐานะยากจนและห่างไกลจากสถานที่ราชการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันกับผู้ที่มีฐานะดี และยังพบว่าระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ชาวนาที่มีการศึกษาต่ำจะอายุไม่กล้าพบกับเจ้าหน้าที่ ชาวนาที่มีฐานะดีมากกว่า เพราะพวกนี้จะทำให้โครงการพัฒนาการเกษตรบรรลุผลมากกว่า

Phillip B. Coulter (1979, Abstract) ศึกษาวิจัย เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย โดยทำการทดลอง ประสิทธิภาพขององค์การในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการและประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ความสามารถในการผลิตผลงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน และตัวแปรด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การ สภาพแวดล้อมของชุมชน สมรรถนะทางด้านเทคโนโลยี และยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะขององค์การ และวิธีการให้บริการตลอดจนประเภทของบุคลากร

Fitzgerald & Durant (1980, pp. 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษาและการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมืองกับปัจจัยทางด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติของประชาชนต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนใช้ไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการโดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางด้านทัศนคติทั้งสองประการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

สาธารถะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดในการทำนายความพึงพอใจของ
ประชาชนก็คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ
ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์