

รายงานวิจัย

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

คณะผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ท้าวเงิน

อาจารย์ ดร.ศิรินภา พรมคำ

ดร.ณัฐวุฒิ บุ้งจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

กันยายน 2561

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนขั้นตอนการให้บริการ ซ่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ด้านความรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัย ด้านรายได้/ภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและด้านสาธารณสุขขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่(frequency) ค่าร้อยละ(Percent) ค่าเฉลี่ย(Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

### ผลการศึกษาพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 90.54 ด้านรายได้/ภาษีร้อยละ 91.75 ด้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัยร้อยละ 91.54 ด้านสาธารณสุขร้อยละ 90.56 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมร้อยละ 91.05 ด้านการศึกษาร้อยละ 90.04 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลร้อยละ 89.86 และด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะร้อยละ 89.58 และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 91.25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 92.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 92.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 92.80 และด้านซ่องทางการให้บริการร้อยละ 90.64

2) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่า ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีค่าน้อยกว่าด้านอื่นๆ ควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอยจัดที่เก็บขยะ ด้านซ่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ควรปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดีของบุคคลความรู้ความสามารถฝ่ายที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ไขข้อมูลพรอง ตลอดจนให้ข้อคิดค่างๆ ในการทำวิจัยของคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลป้านโตก จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๔
กิตติกรรมประกาศ .....	๘
สารบัญ .....	๙
สารบัญตาราง .....	๑๖
สารบัญภาพ .....	๒๒
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	๓
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	๔
ขอบเขตของการวิจัย .....	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	๕
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	๕
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>๗</b>
1. แนวคิดองค์กรปกครองส่วนห้องถีน .....	๗
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล .....	๒๓
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการบริหารชัดการ .....	๓๐
4. แนวคิดการให้บริการและบริการสาธารณะ .....	๔๑
5. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	๖๐
6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร .....	๖๓
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	๖๖
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๖๙
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>๗๓</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	๗๓
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	๗๓
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย .....	๗๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	๗๔
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๗๕

<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>76</b>
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป .....	76
	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบล บ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ .....	79
	ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์กร บริหารส่วนตำบล บ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ .....	87
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>93</b>
	ข้อมูลทั่วไป .....	93
	อภิปรายผล .....	94
	ข้อเสนอแนะ .....	95
<b>บรรณานุกรม .....</b>		<b>96</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>		

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	76
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	77
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	77
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	78
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	78
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก	79
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีในการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลรายข้อ	80
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ รายข้อ	81
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านการศึกษารายข้อ	82
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานของอบต.บ้านโตก ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย รายข้อ	83
11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านรายได้/ภาษี รายข้อ	84
12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายข้อ	85
13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของอบต.บ้านโตก ด้านสาธารณสุข รายข้อ	86
14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของอบต.บ้านโตก	87

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของอบต.บ้านโตก ด้านขั้นตอนการให้บริการรายข้อ	88
16 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของอบต.บ้านโตก ด้านช่องทางการให้บริการรายข้อ	89
17 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการประชาชนของอบต.บ้านโตก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรายข้อ	90
18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการประชาชนของอบต.บ้านโตก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายข้อ	91
19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของอบต. บ้านโตก	92

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรณบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล .....	23
3 การพัฒนาระบบราชการ.....	56

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (ถูกยกเลิกโดยรัฐธรรมนูญพ.ศ. 2550) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ได้แก่ ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในหมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณูปการตามมาตรา 16 และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ให้มีการถ่ายโอนในการจัดบริการสาธารณูปของรัฐ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณูปของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน เองให้ชัดเจน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดหรือแห่งใดที่มีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการกิจ ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี หน้าที่และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี รวมทั้งหมดการจัดสรรภารกิจและอกร เงินอุดหนุนและรายได้อื่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2554 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในไม่เกิน พ.ศ. 2559 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่อง ตามระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจที่ถ่ายโอน (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 40)

มาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ ดังกล่าวได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ 1) กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม 2) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรร

สัดส่วนภายนอกและการให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้เป็นอำนาจ และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการ ให้บริการสาธารณูปโภคเป็นส่วนรวมด้วย 3) รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก่ไขหรือจัดให้มี กฎหมายที่จะเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ขั้นตอนการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการ การกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยการสร้าง ระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่ท้องถิ่น และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสมตาม แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 32 การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โกลวิทย์ พวงงาม. 2546 : 40) รูปแบบการ ถ่ายโอนยึดหลักเกณฑ์ทั่วไปของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมี รูปแบบการถ่ายโอน 3 ลักษณะ คือ

1. การกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองแบ่งเป็น 3 ประเภท

1.1 การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผิดชอบบริการสาธารณะ ท้องถิ่นอีน ๆ

1.2 การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอีน ๆ

1.3 การกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น อาจซื้อบริการจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่โน้นอีน

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ

3. การกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ ซึ่งการกิจที่จะได้ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ 6 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พัฒนาระบบ และการท่องเที่ยว

3.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมที่ สาธารณะป่าชุมชน

3.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ชาติประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

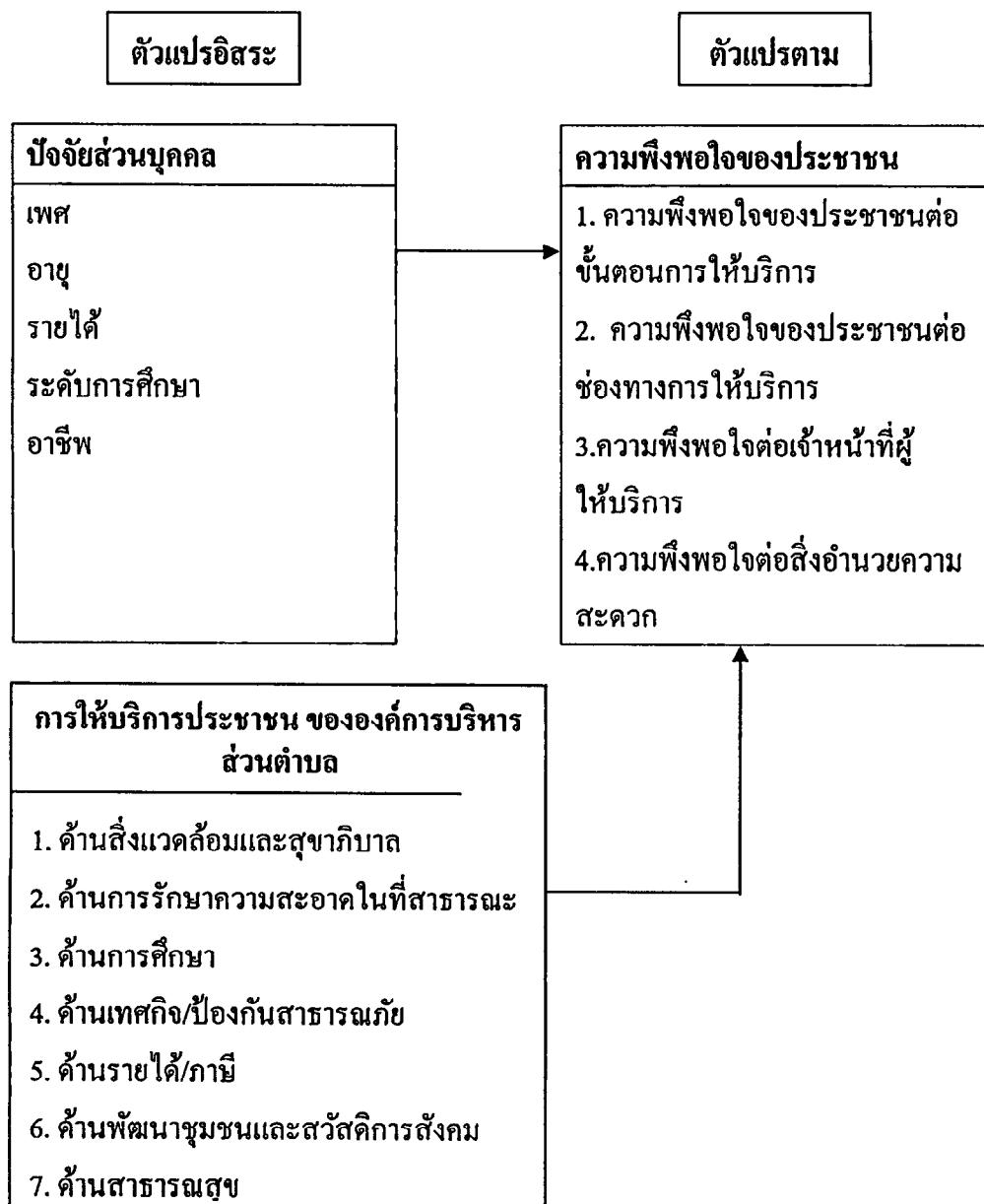
ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2546 ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัตitechบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลบันที 12 ให้เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนถี่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีบทบาทในการที่จะส่งเสริมความเป็นอยู่และสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นของตนในหลายด้าน และมีส่วนสำคัญในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐในเรื่องการกระจายอำนาจ เพื่อให้บริการสาธารณูปโภค เช่น ทางหลวง ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และอื่นๆ ให้กับประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด แต่ปัจจุบันการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณูปโภคจากส่วนราชการอื่นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้นจากหลายส่วนราชการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในด้านการงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านบริหาร งานทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาระบบการบริหารให้มีความเข้มแข็งสามารถบริหารภารกิจบริการสาธารณูปโภคได้โดยตัวเอง และประสิทธิผลมีความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและจัดการบริการสาธารณูปโภคให้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับความศรัทธาและที่พึงของประชาชนได้ (โภวิทย์ พวงงาม. 2546 : 42)

จากประเด็นปัญหาข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณูปโภคจากการกระจายอำนาจถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่การบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานส่งเสริมสุขภาพชีวิตของประชาชน ทั้งในด้านการบริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างความพึ่งพาใจ การให้บริการแก่ประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน 1.) ขั้นตอน การให้บริการ 2.) ช่องทางการให้บริการ 3.) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.) สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
2. การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล 1.) สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2.) ด้านความรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3.) ด้านการศึกษา 4.) ด้านเกษตรกรรม 5.) ด้านรายได้/ภาษี 6.) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ 7.) ด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

### 2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง เลือกจากกลุ่มประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์แบบเจาะจงของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองของรัฐประจำอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นการบริหารงานท้องถิ่นประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทั้งหมดหรือบางส่วนมีอิสระในการบริหารงานและถูกควบคุมโดยรัฐบาลตามความเหมาะสม

3. องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

4. การให้บริการประชาชน หมายถึงการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การศึกษา เทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย รายได้/ภาษี พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและสาธารณสุข

5. ความพึงพอใจของประชาชนหมายถึงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการซึ่งทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลของการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

2. ผลของการศึกษาทำให้ทราบถึงการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

3. ได้ททราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแนวทางให้การบริหารงานของผู้บริหาร มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อนำข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนและการให้บริการประชาชนไปเป็นแนวทางในการบริหารงานต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการ  
บริหารงานทางรัฐประศาสนศาสตร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการบริหารจัดการ
4. แนวคิดการให้บริการและบริการสาธารณะ
5. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้  
มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านี้ต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็  
สำนวนและรายละเอียดเล็กๆน้อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

เดนีเซล วิท (อ้างถึงใน โภวิทย์ พวงงาน. 2549 : 18) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น  
หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น  
เป็นโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนใน  
การบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากการของประชาชนในท้องถิ่นแล้ว  
รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การ  
บริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากกระบวนการกระจายอำนาจของ  
รัฐบาลกลาง โดยให่องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและ  
บริหารงานภายใต้กฎหมายของตน

วิลเดียม วี. ชอลโลเวลล์ (อ้างถึงใน ธนาครร เจริญเมือง. 2550 : 40) นิยามว่าการ  
ปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอำนาจเขตแดนอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจ

การปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภากองถื่นที่สามารถได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอร์น เจ. คลาร์ก (อ้างถึงใน ธนาศวร์ เจริญเมือง. 2550 : 40) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเบตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ตั้งกล่าวว่า “นี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

กลาง

แฮรีส์ จี. มนตากุ (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไทย ไม่ได้กล้ายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ ชัคดี (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่น ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ตั้งกล่าวว่าอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

นクリนทร์ เมฆไตรรัตน์ (2546) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การท่าน้ำที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

โกวิทย์ พวงงาม (2549 : 24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิศิลียน เอ. ร่องสัน (อ้างถึงใน ธนาศวร์ เจริญเมือง. 2550 : 40) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

นคrinทร์ เมฆไตรรัตน์ (2550 : 40) นิยามว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางจะมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้น จากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาจเป็นเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

โภวิทย์ พวงงาม (2549 : 10) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาล中央จะมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

จากนิยามต่าง ๆ ข้างต้นสามารถประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่นในสาระสำคัญ ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านี้อาจมีความแตกต่างกันในด้านความเริ่ม จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมือง พทญาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ใน การปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขต พอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐ อดิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อกำลังของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกัน ออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนี้เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) ที่จะดำเนินการปกครองเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อมังคบ ค่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้มังคบ ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบาลัญญาติ ข้อมังคบ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปักครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปักครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะกรรมการเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปักครองท้องถิ่น หากแนวคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปักครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนาตามผลและความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

### 1.2 สรุปสาระสำคัญของหลักการปักครองท้องถิ่น

1.2.1 อาจมีรูปแบบหน่วยการปักครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่

1.2.2 ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ใน การปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

1.2.3 หน่วยการปักครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปักครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1.2.3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปักครองส่วนท้องถิ่น

1.2.3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

1.2.4 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปักครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

1.2.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปักครองท้องถิ่น

### 1.3 องค์ประกอบการปักครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปักครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อ้างถึงใน ชเนกอร์ เจริญเมือง. 2550 : 41)

1.3.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศไทยกำหนดคดีของการปักครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย การปักครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปักครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Jacques Moreau ได้แก่ ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2546 : 40)

- 1) พื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
- 2) มีสถานะเป็นนิติบุคคลมาช่น
- 3) มีองค์กรที่เป็นของตนเอง
- 4) มีการกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
- 5) มีการกำกับดูแลของรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น ไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่การคลัง และการงบประมาณ ตลอดความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบทวนการเมือง
2. มีสภาพและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักที่บัญญัตไว้ใน

#### กฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตกฎหมายเม่นท

## 9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

ประการที่สอง ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ “กำกับดูแล” หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรสององค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล และต่างมีการกิจของตนที่ต้องจัดทำ โดยมีผู้มีอำนาจกำกับดูแลและมีอำนาจตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำการขององค์กรปกครองท้องถิ่น แต่ไม่มีอำนาจในการควบคุมความเหมาะสมของภาระที่ต้อง

ในทฤษฎีว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ด้วยกันจึงจะสามารถเรียกว่า หน่วยงาน หรือองค์กรนั้น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์ประกอบห้า 5 ได้แก่

1. องค์กรปกครองเหล่านี้ต้องมีอาณาเขตที่แน่นอนชัดเจน (Area) หมายถึง องค์กรปกครองเหล่านี้ต้องมีอาณาเขตพื้นที่ที่แน่นอนชัดเจนเป็นของตัวเอง กล่าวคือ มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ มีอาณาเขตจากที่ไหนจนถึงที่ไหน มีพื้นที่ติดต่อกันโดยไม่มีอาณาเขต หรือมีอาณาเขตที่ไม่แน่นอนชัดเจนแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปกครองตามมาภายหลัง ได้ เช่น ทำให้ไม่สามารถรู้พื้นที่ที่แน่นอนในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะ ทำให้ไม่สามารถทราบถึงจำนวนประชากร ได้อย่างชัดเจน ทำให้ไม่สามารถคำนวณขีดความสามารถหรือศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดปัญหาในการจัดเก็บภาษี เกิดปัญหาในการจัดการเขตเลือกตั้ง เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การบริหารการปกครองท้องถิ่น เป็นไปอย่างสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นอย่างยิ่งกับการทราบพื้นที่และอาณาเขตของตนที่แน่นอน

2. องค์กรปกครองเหล่านี้ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) อำนาจอิสระในการบริหารจัดการนี้ ในภาษาอังกฤษ เรียกว่า Autonomy ซึ่งเป็นอำนาจอิสระที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการปกครองของรัฐ ซึ่งหมายความว่า แม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระมากเพียงใดก็ตามที่ต้องอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐผู้มีอำนาจอธิปไตยโดยสมบูรณ์ (Sovereignty) เนื้อดินแดนรัฐนั้น ๆ ดังนั้น ความหมายของ Autonomy จึงแตกต่างจาก sovereignty ตรงที่ Autonomy เป็นเพียงความอิสระภายใต้ขอบเขตของ Sovereignty เท่านั้น

ในประเทศไทยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจริญหรือได้รับการพัฒนามากแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมี Autonomy สูงมาก “รัฐ” ทำหน้าที่เพียงการกำกับดูแลและการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น

Autonomy หรือ อำนาจอิสระที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมี ได้แก่ อำนาจอิสระในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ภายในพื้นที่หรือท้องถิ่นของตน ได้โดยปราศจาก

1.3.2 พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนักในการปกครองคน夷ของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์กรสหประชาชาติ โดยองค์กรอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์กรอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affairs) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่นประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

1.3.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

1.3.4 องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎหมาย ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามโดยบานยั่น ๆ

1.3.5 การเลือกตั้งสมาชิกองค์กรหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

1.3.6 อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้คุณพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจกรรมภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อุปัชฌาย์ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

1.3.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะดำเนินบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

1.3.8 การควบคุมคุณภาพของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ คุณภาพของรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มีได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ที่เดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมคุณภาพอยู่

การแทรกแซงจากรัฐ (ยกเว้นกรณีที่จำเป็นและมีกฎหมายกำหนดให้สามารถกระทำได้) มีอำนาจอิสระในการบริหารงบประมาณ เช่น เก็บภาษีเงื่อน ใช้จ่ายเงินงบประมาณเอง และประการสุดท้าย คือ มีอำนาจอิสระในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายในระดับชาติ

ในระดับ Autonomy ถูกมองว่าเป็นเครื่องมือของประเทศในการใช้เป็นตัวชี้วัดระดับการพัฒนาของการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยมีความเชื่อว่าประเทศที่มีการปกครองท้องถิ่นที่พัฒนาแล้วจะมีระดับของ Autonomy ในระดับสูงกว่าในประเทศที่ยังไม่มีการพัฒนาการปกครองท้องถิ่น

3. องค์กรปกครองเหล่านี้นั้นต้องมีสิทธิตามที่กฎหมายรับรอง นั่น ก็หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคล เพื่ออำนวยให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวและรวดเร็ว และเป็นการลดภาระให้กับการความเป็นอิสระของท้องถิ่น (Autonomy) ในประการที่สอง หากองค์กรปกครองท้องถิ่นไม่มีลักษณะเป็นนิติบุคคลแล้ว เราไม่อาจเรียกได้ว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยสมบูรณ์ เพราะการกระทำการขององค์กรนั้น ไม่มีผลผูกพันในทางกฎหมาย และจำเป็นต้องพึ่งพา “รัฐ” ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

4. องค์กรปกครองเหล่านี้ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม กล่าวคือ หลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประการหนึ่งก็คือ เป็นการปกครองด้วยคนภายในท้องถิ่นเอง คนของท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรของตน การกำหนดอัตราภาษี การกำหนดการใช้จ่ายเงินงบประมาณของตน และรวมตลอดไปถึงคนท้องถิ่นเป็นผู้เลือกตัวแทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารงานท้องถิ่นและให้บริการสาธารณะ ในบางประเทศเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตัดตอนผู้บริหารท้องถิ่นของตน ได้ หากเห็นว่าผู้บริหารท้องถิ่นของตนทำงานไม่รับประทาน

ดังนั้น หากองค์กรปกครองท้องถิ่นขาดองค์ประกอบในประการนี้แล้ว เราจะไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นโดยตรงเอง หากแต่เป็นการปกครองท้องถิ่นโดยรัฐ เช่น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบ “สุขาภิบาล” ไทยในอดีต ที่เปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างมาก

5. องค์กรปกครองเหล่านี้ ต้องมีองค์กรที่เน้นอนับเงินในการบริหารจัดการงานของท้องถิ่น เช่น การมีฝ่ายบริหาร มีฝ่ายสภาพที่ทำหน้าที่ในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร หรือมีคณะกรรมการบริหารท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ทั้งฝ่ายบริหารและออกข้อบัญญัติท้องถิ่นไปในคราวเดียวกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงมีกลไกในการบริหารงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น มีเงินงบประมาณในการบริหารงานของท้องถิ่นมีระบบการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน มีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานตามหลักการบริหารจัดการ เป็นต้น

หากองค์กรปกครองได้ขาดลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดไป เรายังไม่อาจเรียกได้ว่า เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น โดยสมบูรณ์ อาจจะเป็นแค่หน่วยการปกครองที่มีลักษณะคล้ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น “สุขาภินาล” หรือ “สภากำນล” เป็นต้น

#### รัฐดูประسังค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในการจัดการสาธารณูปโภค ระบบขนส่งสาธารณะ

2. เพื่อสนับสนุนต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบของประชาธิปไตยแก่ประชาชน

#### 1.4 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4.1 การปกครองท้องถิ่นคือ ரากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง อันจะนำไปสู่ความเดื่อง aiscrathra ในระบบประชาธิปไตย

1.4.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.4.3 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งทำให้ประชาชนเกิด จิตสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วย ป้องกันแก่ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.4.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถสนับสนุนความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.4.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง และการบริหารของ ประเทศในอนาคต

1.4.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบ พื้นบ้าน

จะเห็นได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ในการฝึกฝน ให้การศึกษาเกี่ยวกับการเมืองให้แก่ ประชาชน โดยทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เกิด จิตสำนึกและเห็น ความสำคัญคุ้นเคยกับการใช้สิทธิทางการเมืองหน้าที่พลเมือง อันจะนำไปสู่ความครั้งชาและความ เดื่องในระบบประชาธิปไตย ดังนั้น องค์กรซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนนั้น ๆ หรือที่เรียกว่า

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่สุด และนอกจากนั้นในความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลางจะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลกลางได้มอบหมายถ่ายโอนภารกิจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสิ่งที่เห็นได้ชัด คือ การเปลี่ยนบทบาทของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติกลับภาระเป็นผู้ทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการเทคนิคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังบุปผา กำลังคน กำลังความสามารถอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรรับให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานความมั่นคงของรัฐ การป้องกันประเทศ งานทะเบียนที่ดิน

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้

1.5.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

1.5.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย และรักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

1.5.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

1.5.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพัฒยท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้ โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2546 : 48)

### 1.6 ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น

ความสัมพันธ์ระหว่างการปกครองท้องถิ่นกับการพัฒนาประชาธิปไตย

การปกครองท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับรัฐหรือประเทศในเชิงวิัฒนาการ อาจจะกล่าวได้ว่า มีการพิจารณาแบ่งออกเป็น 2 แนวคิดหลัก ๆ (โภวิทย์ พวงงาน. 2546 : 23)

แนวคิดแรก มีความคิด ความเชื่อและมีแนวทางการพิจารณาที่ແລ້ວเห็นว่าการปกครอง ท้องถิ่นของทุกประเทศมีความเป็นมาตั้งแต่สมัยโบราณ และอาจมีมนต์ดึงดูดตั้งสังคม การเมืองขึ้นในโลก เช่น มีมาตั้งแต่สมัยกรีก สมัยโรมัน หรือสมัยก่อนหน้านี้ และในกรณีของไทย ก็มีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัยหรือก่อนสมัยสุโขทัย เช่น การปกครองแบบหัวเมือง และระบบ เวียง วัง คลัง นา เป็นต้น หลังจากนั้นการปกครองท้องถิ่นก็มีวิวัฒนาการต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งอาจมีความ เจริญรุ่งเรืองในบางสมัย และอาจมีความตกต่ำในบางยุคบางสมัย ตราบจนถึงปัจจุบัน

แนวคิดที่สอง พิจารณาในทางตรงกันข้ามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิต ของรัฐสมัยใหม่ (Modern State) คือ ถือกำเนิดขึ้นเมื่อไ奈นานมานี้ และจะมีพัฒนาการอย่างมากใน ห้วงเวลาที่ประเทศมีการปกครองในระบบประชาธิปไตยเป็นสำคัญอีกด้วย

แนวคิดแบบแรกนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นความคิดแบบเจริญชน (Patrimonial/ Traditionalist Perspective) ซึ่งเชื่อว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตของการปกครองมาแต่โบราณ เช่น การปกครองแบบชนเผ่า หรือการปกครองแบบกลุ่มเครือญาติ และเน้นรูปแบบการปกครอง แบบที่มีลักษณะไม่เป็นทางการซึ่งเกิดขึ้นและกระจายอยู่ในสังคมต่าง ๆ โดยที่การปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบดังกล่าวมีลักษณะเป็นการปกครองตนเอง (Self Government) ของบรรดาผู้นำหรือของ ชุมชนต่าง ๆ ที่มีเครือข่ายความสัมพันธ์ต่อกันอย่างเห็นได้ชัดในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ส่วนแนวคิดที่สอง อาจเรียกได้ว่าเป็นความคิดของสำนักสมัยใหม่นิยม (Modernist Perspective) ซึ่งมีความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดรัฐสมัยใหม่ขึ้นแล้วนั้น จะมุ่งสนับสนุนให้เกิดขึ้นเป็นองค์กรที่มีอำนาจทางการเมืองสูงสุดและเป็นผู้จัดให้มีการ ปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น กล่าวคือ หากไม่มีรัฐบาลกลางเกิดขึ้น ก็จะไม่มีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น ตามมา เมื่อจากรัฐสมัยใหม่ ประกอบไปด้วย ประชาชน คินเดน อำนาจอธิปไตยและรัฐบาล อีกทั้ง หากรัฐสมัยใหม่ไม่ได้ให้การรับรองสถานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นที่มี มาแต่เดิม เช่น ชุมชน เขตวัด เขตคุ่มแม่น้ำ เป็นต้น ก็จะมีสถานะเป็นองค์กรที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็น การปกครองท้องถิ่นที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งคำรงอยู่ภายใต้การอบรมของรัฐสมัยใหม่เท่านั้น (นครินทร์ เมฆ ไตรรัตน์. 2546 : 23)

หัวใจของการปกครองท้องถิ่น กล่าวให้ถึงที่สุดแล้ว ก็คือ คำถามที่ว่าการปกครอง ท้องถิ่นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับระบบประชาธิปไตย การจัดสรรงานราชการว่างองค์กรปกครอง ท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางควรเป็นอย่างไร และการปกครองท้องถิ่นควรมีความเป็นประชาธิปไตยแค่ ไหน นั่นเอง ในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตก มีแนวคิดที่แตกต่างกันถึง 3 สำนัก ว่าด้วยประเด็น นี้ผิดกับในสังคมไทยที่มีเพียงความเห็นเดียวคือ ทุก ๆ ฝ่ายชอบที่จะกล่าวว่าการปกครองท้องถิ่น

เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นการปกครองที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ทว่าในทางปฏิบัติกลับไม่มีลักษณะเช่นนั้น

1.6.1 สำนักแรก เป็นแนวความคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของห้องถื่น โดยเห็นว่า การปกครองห้องถื่น โดยเห็นว่าการปกครองห้องถื่นนั้นเป็นหลักการที่ขัดขวางระบบของประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้ง สำนักที่สอง เห็นว่าหลักประชาธิปไตย ได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมาก (Majority Rule) และความเสมอภาค (Equality) นั้น ไม่อาจตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของ การปกครองห้องถื่น ได้ เพราะการปกครองห้องถื่นมีลักษณะคับแคบเห็นแก่ห้องถื่นตนเป็นหลัก (Parochial) หลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มจะเป็นแบบ寡头政治 (Potentially Oligarchic) และ มีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt) ส่วนสำนักที่สาม เห็นว่าระบบของประชาธิปไตยกับการปกครองห้องถื่นเกี่ยวพันกันอย่างยิ่ง ประชาชนต้องมีเสรีภาพประชาชัตติมิสติชิมิสซิงใน การบริหารบ้านเมือง ต้องรู้ว่าผู้บริหารจะทำอะไร ผู้บริหารควรปรึกษาหารือกับประชาชนในกิจการสาธารณะต่าง ๆ และ ไม่ว่าประชาชนจะอยู่ในเมือง หรือหมู่บ้านล้วนต้องมีเสรีภาพในการบริหารห้องถื่นเพื่อผลประโยชน์ของห้องถื่นเอง (ธนาศรี เจริญเมือง. 2550 : 23)

การที่สำนักแรกเห็นว่า การปกครองห้องถื่นกับระบบของประชาธิปไตยขัดแย้งกัน อย่างสิ้นเชิง และ ไม่อนุญาตให้มีการปกครองห้องถื่นเกิดขึ้น ได้ ผลที่ตามมาก็คือ ระบบการบริหาร ประเทศบนพื้นฐานของแนวคิดดังกล่าว จึงเป็นระบบการรวมศูนย์อำนาจ ไว้ที่ส่วนกลาง ไม่มีการปกครองตนเองในห้องถื่นต่าง ๆ

1.6.2 สำนักที่สอง เห็นว่าอนุญาตให้มีการปกครองห้องถื่น ได้ แต่ต้องมีการควบคุม จากรัฐบาลกลางอย่างมาก เพราะหัวใจของการบริหารประเทศอยู่ที่ส่วนกลาง ต้องฟังความเห็นของ คนส่วนใหญ่ในประเทศ จึงกำหนดให้การปกครองห้องถื่นทุกระดับมีฐานะ โครงสร้างการบริหาร และ โครงสร้างอำนาจหน้าที่เหมือนกัน ทัศนะเช่นนี้เป็นของนักคิดฝรั่งเศสบางคน เช่น จอร์ช ลีอง โกร ซึ่งกล่าวว่าระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยนั้น ไม่จำเป็นต้องมีการปกครองห้องถื่นก็ได้ เพราะการปกครองห้องถื่นเป็นเพียงกลไกการบริหารด้านเทคนิคและ ไม่จำเป็นว่าองค์กรปกครองห้องถื่นจะมีรับค่านิยมแบบประชาธิปไตย เมื่อจากองค์กรเหล่านั้นอาจจะแตกแยกกัน (Decisive) ไม่นิยมความเสมอภาค (Inegalitarian) และ ขัดแย้งกับเจตนาของผู้คนส่วนใหญ่ (Contrary to the public will) นอกจากนี้บางห้องถื่นอาจคิดถึงการแบ่งแยกดินแดนออกไปเป็นรัฐ อิสระอีกด้วย ทัศนะเช่นนี้มีผลต่อระบบการบริหารและการจัดการ การปกครองห้องถื่นของฝรั่งเศส ก่อนที่จะเกิดการปฏิรูปการปกครองห้องถื่นครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2525 (ธนาศรี เจริญเมือง. 2550 : 24)

นักคิดชาวเบลเยียม เช่น ลีโอ มูแลน (Leo Moulin) ก็มีความเห็นเช่นนี้ โดยกล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติต้องถือว่ามีข้อจำกัดมาก “การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นเพียงแหล่งฝึกอบรมเพื่อปักป้องผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนท้องถิ่น ที่คับแคบ และมองข้ามผลประโยชน์ที่สูงกว่าในระดับชาติ” ในขณะที่การบริหารระดับชาติมีขนาดใหญ่แตกต่างจากระดับท้องถิ่นมาก จนกระทั่งประสบการณ์และความรู้ในการจัดการท้องถิ่นนั้นไม่อาจนำไปใช้ได้กับกิจกรรมระดับชาติ นอกจากนี้ ผลประโยชน์ระดับท้องถิ่นและความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดจากการหาผลประโยชน์เพื่อตัวเอง ก็ไม่เหมาะสมกับระบบประชาธิปไตยสมัยใหม่ ความคิดดังกล่าวได้ก่ออิทธิพลต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในเบลเยียมเช่นกัน

1.6.3 สำนักที่สาม การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบบประชาธิปไตย เพราะมันช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข ซึ่งงานเหล่านี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำ จอห์น สจัวร์ มิลล์ (John Stuart Mill) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นนักขั้นดับต้น ๆ ของประชาธิปไตยในทศวรรษของเพนเทอร์-บริก (Penter Brick) การปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ (a necessary condition of national democracy) เพราะมันเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น (Creating a democratic climate of opinion) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของเขาร่อง (ชเนค์ เจริญเมือง. 2550 : 24)

จากการศึกษาของ ฮาร์ดี้ วิคเวอร์ (W. Hardy Wickwar) พบว่า ในแห่งหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นก่อนรัฐ-ชาติ ด้วยซ้ำ เพราะ “การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นภูมิหลังของชุมชนโบราณ และมันสะท้อนประวัติศาสตร์ธรรมชาติของมนุษย์มากกว่าส่วนใด ๆ ของอารยธรรมสมัยใหม่” ฉะนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่เขตการปกครองที่รัฐแบ่งออกเป็นส่วน ๆ เพียงเพื่อความสะดวกในการบริหารหรือการจัดการด้านการศึกษา แต่มันเป็นส่วนของรัฐบาลของชาติที่ท้องถิ่นไม่เคยยอมยกให้แก่รัฐ แต่ชุมชนซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองท้องถิ่นได้รักษาไว้ตลอดมา

การปกครองท้องถิ่นยังสร้างค่านิยมแบบประชาธิปไตยที่สำคัญ 2 อย่าง คือ ความชอบธรรมและเหตุผลของแต่ละคน และความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกเหตุผลเหล่านั้น อันใหม่มีความเหมาะสมมากที่สุด ความเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการปกครองท้องถิ่นในอังกฤษ ซึ่งได้ทำให้เกิดประเพณีการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยที่มั่นคงในประเทศไทย ดังกล่าว

หากที่กล่าวมานำจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างอย่างสำคัญในทวีปยุโรปเกี่ยวกับฐานะและบทบาทของการปกครองท้องถิ่นและความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลาง และความแตกต่างทางความคิดก็ได้ส่งผลให้รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน

ทัศนะที่ต่างกันไม่เพียงแต่ได้ปรากฏในยุโรป ในช่วงศตวรรษแรกของการสถาปนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ความเห็นที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้กล้ายเป็นประเด็นสำคัญเช่นกันใน ศตวรรษที่ 18 คนอเมริกันก่อตั้งประเทศนี้ไม่เพียงแต่ได้ต่อสู้เพื่อเอกราชจากอังกฤษ หากยังได้รณรงค์ เพื่อสิทธิในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นอีกด้วย หลังจากที่ได้ขอมรับระบบการเมืองการ ปกครองระดับชาติได้แล้ว

อย่างไรก็ตาม มีความคิดเห็นแตกออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิยมรัฐบาลกลางหรือ นิยม ระบบรวมศูนย์ (Federalists หรือ Centralists) และฝ่าย主张อำนาจอยู่ที่ประชาชน หรือเรียกร้องให้มีการ กระจายอำนาจ (Decentralists) แต่ในความเป็นจริง ตั้งแต่แรกก่อตั้งสหภาพอเมริกา ระบบสหพันธ์ (Federal System) ก็มีจุดนารมณ์ตั้งแต่แรกเริ่มอยู่แล้วว่า ให้มีทั้งรัฐบาลกลาง รัฐบาลลครรุ และ รัฐบาลท้องถิ่น ซึ่งก็คือ ยอนรับระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจแบบพื้นฐาน บัญญามีอยู่เพียง ว่าจะจัดแห่งอำนาจระหว่างรัฐบาลกลางและรัฐบาลระดับรัฐและท้องถิ่นอย่างไรให้ลงตัวเท่านั้นเอง และด้วยเหตุนี้ ช่วง 1 ศตวรรษแรกของการสถาปนาประเทศนี้จึงเดินไปด้วย การค้นหาและขัดแย้ง กันเพื่อจัดระบบการแบ่งสรรอำนาจดังกล่าว (ชนกวรรณ เจริญเมือง. 2550 : 40-41)

#### 1.6.4 บทบาทการปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยทั้งระดับ ชุมชนและระดับประเทศ

แนวคิดต่อการปกครองท้องถิ่นที่มีความเห็นต่างกันอยู่บ้าง นั่นก็คือ การมอง ว่าการปกครองท้องถิ่นไม่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการปกครองใน ระดับชาติ ซึ่งก็มักเป็นฝ่ายที่นิยมระบบรวมศูนย์หรือฝ่ายนิยมรัฐบาลกลาง ซึ่งก็เห็นว่าในปัจจุบัน เกือบจะไม่ค่อยเป็นที่นิยมกันแล้ว

สำหรับในปัจจุบันฝ่ายที่เห็นว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตยพื้นฐาน ผู้นำ ท้องถิ่นสามารถการเลือกตั้งและการปกครองท้องถิ่น เช่นนี้จะมีส่วนส่งเสริมการปกครองใน ระบบประชาธิปไตยระดับชาติ ซึ่งเป็นความคิดเชิงบวกที่ได้รับความนิยมโดยทั่วไป และเป็นไป อย่างต่อเนื่อง โดยหลักการแล้ว บทบาทการปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนา ประชาธิปไตยในระดับชุมชนและระดับประเทศดังนี้

ประการแรก ก่อให้และกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน (Greater political participation by the people) การปกครองท้องถิ่นซึ่งมีผู้นำมาจาก การเลือกตั้ง มีประโยชน์เรื่อง ตั้งแต่การกระตุ้นความสนใจของประชาชน และการที่ผู้นำเหล่านี้มาจากการเลือกตั้งแทนอ นโยบายให้ประชาชนได้ทราบ ได้คิด ถกเถียงและตัดสินใจเลือก ก็ย่อมส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไป มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

โรเบิร์ต ดาล (Rober Dahl) เคยชี้ไว้ว่า ข้อดีมาก ๆ ของประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น คือมีการกระตุ้นการเข้าร่วมของประชาชนอย่างมีเหตุผลในการจัดการรูปแบบชีวิตด้านต่างๆ ของประชาชนและเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ สามัคคี คิดถึงส่วนรวม และการเป็นสมาชิกของชุมชนเดียวกัน (Robert Dahl อ้างถึงใน ชนบท เจริญเมือง. 2540) อย่างไรก็ตามทัศนะเช่นนี้ก็มีคนเห็นว่า มีบ่อขยะที่ชุมชนหลายแห่งถูกครอบงำด้วยกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางเศรษฐกิจการแบ่งสรรอำนาจในชุมชนหาได้มีความยุติธรรมไม่

ประการที่สอง ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน (Accountability) ที่ผ่านมาคำว่า Accountability เป็นคำที่ไม่ค่อยปรากฏในสังคมไทย แต่เป็นคำที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในสังคมประชาธิปไตยตะวันตก เพราะว่าคำนี้หมายถึง พันธะสัญญาหรือความรับผิดชอบในการเมืองที่ผู้นำจากการเลือกตั้งมีต่อผู้เลือกตั้ง เมื่อจากว่าประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนของตน ตัวแทนเหล่านี้จะต้องมีความรับผิดชอบในเรื่องที่ว่า ตัวเขาเข้าไปทำงานอะไร ผลของงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือส่วนตัว ต้องอธิบายได้ว่าทำไม่ต้องทำ เช่น ทำไมจึงไม่มี ส.ส. คนไหนเสนอ พ.ร.บ. การเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด ทำไม่สภาพผู้แทนฯ ไม่พิจารณาดำเนินการให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชนในทุก ๆ เทศบาล ทำไม่นายอำเภอขึ้นคงเป็นประธานกรรมการสุขาภิบาล โดยตำแหน่งในยุคปัจจุบัน ทำไม่กระทรวงมหาดไทยยอมให้มีการเลือกตั้งระดับสภากลางและองค์กรบริหารส่วนกลาง แต่ไม่ปรับปรุงการเลือกตั้งในระดับสุขาภิบาล เทศบาลและจังหวัด ทำไม่ผู้แทนของตนจึงไปยกเมืองสนับสนุนรัฐบาล ทำไม่รัฐบาลจึงจัดสรรงบประมาณแบบนั้น เมื่อไรรัฐบาลจะดำเนินโครงการระบบการขนส่งมวลชนอย่างจริงจัง และใช้มาตรการควบคุมปริมาณรถเกิน ผลกระทบจักรยานยนต์ ประชาชนอย่างรุนแรงสิ่งเหล่านี้ และต้องมีสิ่งในการกำหนดทิศทางของประเทศเหล่านี้ ฯลฯ

จอห์น สจวร์ต มิลล์ (John Stuart Mill) ถือว่าเป็นสิทธิของเอกชนและกลุ่มท้องถิ่นที่จะตรวจสอบและความคุณการปกครองระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อป้องกันการใช้อำนาจที่ไร้ขอบเขต ทอมัส เจฟเฟอร์สัน (Thomas Jefferson) เองก็ได้ปกป้องอิสระและสิทธิของรัฐเพื่อมิให้รัฐบาลกลางใช้อำนาจมากเกินไป และเช่นเดียวกับอลิวิเชอร์ (Livesaker) ที่ชี้ให้เห็นว่า รัฐบาลที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้เลือกตั้ง จะอยู่ใกล้ชิดกับแหล่งกำเนิดอำนาจ (การเลือกตั้ง) มากกว่าและประชาชนสามารถเข้าหาราชการได้ (ชนบท เจริญเมือง. 2550 : 40-41)

ประการที่สาม การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะช่วยระบบเผด็จการโดยรัฐบาลกล่าวคือ เมื่อมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ท้องถิ่นเข้มแข็ง สถาบันทางการเมืองต่าง ๆ โดยเฉพาะพระคริสต์นิกายมีความมั่นคง ประกาศการปฏิรูประหารจึงไม่มีโอกาสเกิดขึ้นง่าย ซึ่งมองเอดี (Montesquieu) ได้เขียนสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นในยุโรปสมัยนั้นว่า “การปกครอง

ท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะสามารถต่อต้านคลื่นการปฏิรูประบัր ได้และการปักครองท้องถิ่นที่มีอิสรภาพช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเมืองต่าง ๆ ในยุโรปมีความมั่นคงยิ่งขึ้น”

ประการที่สี่ การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างการเมืองระดับชาติ ในเมืองนั้นว่า การเมืองการปักครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จในอันที่จะพัฒนาประชาธิปไตยในเมืองผู้นำทาง การเมือง ได้รับการอบรม การเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมือง ระดับชาติสูงขึ้นด้วยเหตุที่ได้รับความนิยม ศรัทธาจากประชาชน จึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งใน ระดับที่สูงขึ้นจากการเขยิบจากสมาชิกสภากเทศบาลมาเป็นสมาชิกสภা�จังหวัด และมาเป็น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นนับเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวพันกับการเมืองสูง

ประการที่ห้า การสร้างประชาธิปไตยหรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่ม จากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน จากนั้นจึงขยายไปในระดับประเทศ ดังนั้นการ ปักครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการ พัฒนาการเมืองในวงกว้าง ซึ่งในบันปลายจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย

การปักครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แล้วเจ้งทางการเมือง (Political Maturity) นั่นคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมือง ท้องถิ่น การต่อสู้แบ่งขั้นกันตามวิถีทางการเมือง ในที่ประชาธิรัฐสืบถึงการรักษาผลประโยชน์ ของตน การมีส่วนได้ส่วนเสียในการเมืองการปักครองอื่น ๆ เข้ามาร่วมกับการ ปกครองเมืองได้ที่ เข้าคิดว่าดีที่สุด ทั้งนี้เพื่อการปักครองท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดและประชาชนสามารถติดต่อสื่อสาร เข้าถึงในนโยบาย และติดตามพัฒนาระบบทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่น ได้ดีกว่านักการเมือง ระดับชาติ

ประการที่หก การปักครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน (Politicization) ด้วยเหตุที่การเมืองในท้องถิ่นมีความเกี่ยวพันกับการเมืองในระดับชาติ และย่อมมี ความเป็นไปทางการเมืองในท้องถิ่นเอง คือ มีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ๆ ในท้องถิ่น รูปแบบต่าง ๆ เช่น เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้ามีมาก พอกจะส่งผลให้เกิดความคึกคัก และทำให้การเมืองการปักครองในท้องถิ่นมีชีวิตชีวา ประชาชนใน ท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา เพราะการเข้าสู่วิถีการเมืองเป็นตอน สายหนึ่งที่จะนำไปสู่เมืองประชาธิปไตย โดยการปักครองท้องถิ่นจะทำให้คนเข้าสู่สภากเทศการเมือง เดินไปสู่การเมืองเอาไว้ได้ต่อการเมือง มีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องไม่โดยตรงก็โดย ยื่นกับการเมือง เห็นว่าการเมืองเป็นเรื่องสำคัญที่สมควรจะอุทิศเวลาให้ตามสมควร การบริหาร กิจการท้องถิ่นมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างทันท่วงทันมากกว่าการบริหารงาน ของรัฐ (โภวิทย์ พวงงาม 2546 : 28)

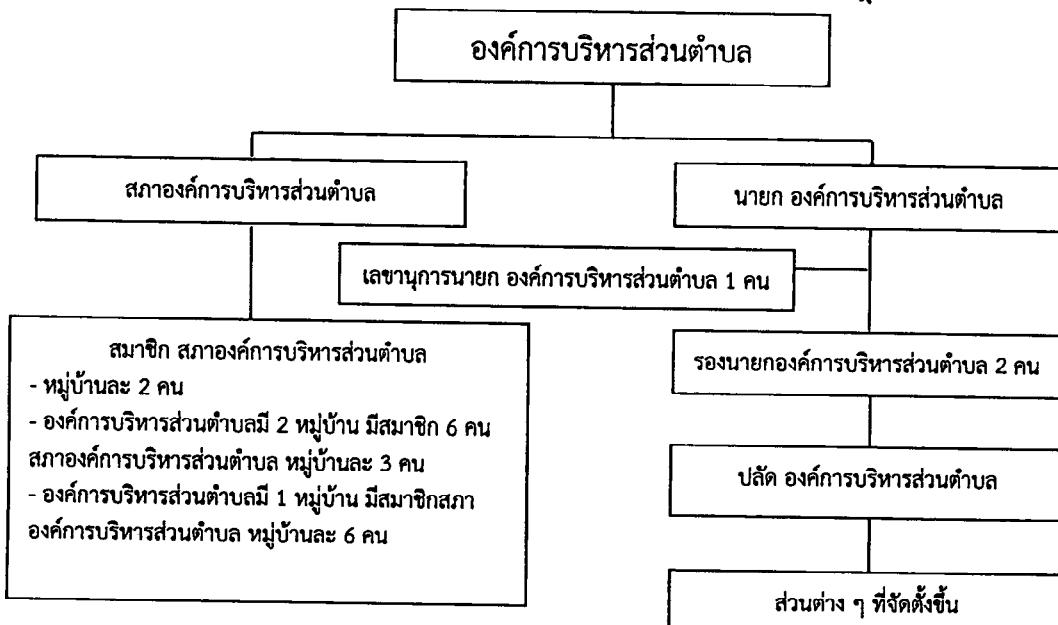
สรุป การปักครองท้องถิ่นกำหนดพื้นฐานที่มีภารกิจการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรม การปักครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปักครองตนเองระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปักครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปักครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การ หรือสถาบันที่เป็นในการปักครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปักครองตนเองอย่างกว้างขวาง

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตามพระราชบัญญัติ สถาบันและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-5 แบ่งโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย สถาบันองค์การบริหารส่วนตำบลและ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบล มีสมาชิกสถาบันองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 32 คน ปัจจุบันแบ่งงานออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย



ภาพที่ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : โภวิทย์ พวงงาม. 2546 : 112.

องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาพองค์การดำเนินอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบาย และกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำ โฉนดมีปลัดและรองปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าบุคลากรภายในองค์กร มี การแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

## 2.1 สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มี โครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พระราชบัญญัติสภาพัฒนาและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยสถา องค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณี ที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วน ตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้องค์การบริหารส่วน ตำบลนั้นมีสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลลั่นสูด ลงเมื่อ

**2.1.1 ถึงคราวออกตามอายุของสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีการยุบสภาพ องค์การบริหารส่วนตำบล**

**2.1.2 ตาย**

**2.1.3 ลาออก**

**2.1.4 เป็นผู้ได้เสียในทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาภัยองค์การบริหารส่วนตำบลที่ ตนดำรงตำแหน่ง หรือในกิจการที่กระทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล**

**2.1.5 ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครรับ เลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล**

**2.1.6 "ไม่ได้อยู่ประจำในหมู่บ้านที่ตนได้รับเลือกตั้งเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกิน 6 เดือน**

**2.1.7 ขาดประชุมสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้ง โดยไม่มีเหตุผลที่ สมควร**

2.1.8 สถาบันการบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากมีพฤติกรรมที่เสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อมเสีย

2.1.9 รายชื่อรับรององค์การบริหารส่วนตำบลได้ลงทะเบียนเดียวให้พ้นจากตำแหน่ง สถาบันการบริหารส่วนตำบล ให้มีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสถาบันการบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาขององค์การบริหารส่วนตำบลตามต้องของสถาบันการบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานและรองประธานสภา ดำรงตำแหน่งจนครบอาชญาของสถาบันการบริหารส่วนตำบล (มาตรา 49)

## 2.2 สถาบันการบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 46) ดังต่อไปนี้

2.2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2.2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2.4 เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา องค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.5 รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แจ้งไว้ต่อสถาบันการบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2.2.6 ในที่ประชุมสถาบันการบริหารส่วนตำบล สมาชิกสถาบันการบริหารส่วนตำบลมีสิทธิ์ตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

2.2.7 สถาบันการบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้งข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

2.2.8 สถาบันการบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่งเป็นเลขานุการสถาบันการบริหารส่วนตำบลประธานสถาบันการบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินการอื่น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ขณะที่รองประธานสภา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงาน ตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงอนุมายให้ทำ ในกรณีที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทน ในการดำเนินการประชุมให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานแทน ใน การดำเนินการประชุมให้ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เรียกประชุมสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล ตามสมัยประชุมและเป็นผู้ปิดหรือปิดการประชุม หากว่าไม่มีประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล หรือประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เรียกประชุม ให้ นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมพร้อมทั้งเป็นผู้ปิดหรือปิดการประชุม เมื่อตำแหน่งประธานหรือรอง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถ่วงลงเพียงใดก็ได้ในกรณีที่ไม่สามารถเลือก ประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแทนตำแหน่งที่ถ่วงภายใน 15 วันนับแต่ วันที่ตำแหน่งนั้นถ่วงลง และให้ผู้ซึ่งได้รับเลือกแทนนั้นอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลืออยู่ ของผู้ซึ่งตนแทน (มาตรา 51) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากสมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลไม่ได้ โดยที่เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่รับผิดชอบงาน ธุรการ การจัดการประชุม และงานที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลลงอนุมาย สมัยประชุมสภา องค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศผลการ เลือกตั้ง และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและ รองประธานสภาจะดำเนินการประจำตำแหน่งจนครบวาระ ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วันดังกล่าว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือก ประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในปีหนึ่งให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือมากกว่า 2 สมัย แต่ไม่ เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอ วันเริ่มสมัย ประชุมสามัญประจำปีให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้กำหนดนักจากสมัยประชุมสามัญ แล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็น ประธานสภา นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่ อาจนำคำร้อง ขึ้นต่อนายอำเภอเปิดประชุมวิสามัญได้

### 2.3 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีภาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อ กันเกิน 2 วาระ ไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกรอบ เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้นับเป็น 1 วาระ ผู้ที่จะสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง 2) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น นักบริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกกรรุสภาก 3) ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือเลขานุการหรือที่ปรึกษายาของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่ไม่มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

#### 2.4 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

2.4.1 ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแผลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ดำเนินหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แผลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2.4.2 อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ดังนี้

2.4.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยนาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.4.2.2 สั่ง อนุมัติ และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.2.3 แต่งตั้งและถอนถอนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.4.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2.4.3 ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4.4 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงนามหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแต่งตั้งที่ปรึกษา ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

2.4.5 กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนื่องช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือรายวูร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลากรก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และเมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นอกจากนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนได้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

1) สิ่งคราวออกตามวาระ

2) ตาย

3) ลาออกโดยอื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด

5) กระทำการฟ้า慎มาตรา 64/2 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 คือ

5.1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ เว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตำแหน่งบัญญัติแห่งกฎหมาย

5.2) รับเงินหรือปะโภชนาดี ๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับบุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ

5.3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นคู่สัญญาหรือในกิจการที่กระทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น หรือที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะกระทำ

บทบัญญัตินี้ไม่ให้ใช้บังคับกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ หรือเงินปีพระบรมราชานุวงค์ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน และไม่ให้ใช้บังคับกับกรณีที่บุคคลดังกล่าวรับเงินตอบแทนค่าเบี้ยประชุมหรือเงินอื่นใด เนื่องจากการดำรงตำแหน่ง กรรมการของรัฐสภา สภาพัฒนาราชถูร วุฒิสภา สภาองค์การบริการส่วนตำบล หรือสภาพัฒน์อื่น หรือกรรมการที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นโดยคำแห่ง

6) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคท้า หรือ มาตรา 92

6.1) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคท้า คือ การที่นายก องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ยอมนำร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ซึ่งปรับปรุงแก้ไขโดยคณะกรรมการซึ่งตั้งโดยนายอำเภอเพื่อพิจารณา หาข้อบัญญัติความขัดแย้งจากกรณีที่สภากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่รับหลักการหรือไม่เห็นชอบกับร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่เสนอโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งแรก เสนอต่อสภากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่ได้รับร่างข้อบัญญัติจากนายอำเภอ กกรณีนี้ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

6.2) การพ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92 คือ นายอำเภอสอบสวนแล้ว ปรากฏว่ากระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่จริง กรณีนี้นายอำเภอสามารถเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งได้

7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) รายภูรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่

สามารถดำเนินการตามกำหนดให้สำเร็จเพื่อตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้

ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

นายก องค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล มาจาก การเลือกตั้ง โดยตรงของราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเลือกตั้งนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง นั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

องค์ประกอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ใน การปฏิบัติงาน ดังนี้

8.1) สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล : ฝ่ายนิติบัญญัติ

8.2) นายก องค์การบริหารส่วนตำบล : ฝ่ายบริหาร

8.3) พนักงานส่วนตำบล : ฝ่ายราชการประจำ

8.4) ประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล : เป็นศูนย์กลางการ พัฒนา และมีส่วนรวมดำเนินการ

8.5) ฝ่ายกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนตำบล : นายอำเภอและผู้ว่า ราชการจังหวัดทั้ง 5 ฝ่ายต้องมีส่วนรวมในการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่อย่างสมดุล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง

### **3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและการบริหารจัดการ (Administration and management)**

“การบริหาร” Oxford Dictionary ได้ให้คำจำกัดความว่าหมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวกับ การบริหารหรือการปกครอง (ประเทศ) ที่หมายถึง การบริหารราชการหรือหมายถึงการอำนวยการ การบริหารและ “การบริหารจัดการ” หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติการ การ ควบคุมแนวทางการดำเนินการกิจกรรมคุณภาพ กระทำการ ทำของตนเองอย่างมีความรับผิดชอบ (อนุพล หนุมพานิช. 2550 : 140)

“การบริหารจัดการ” Webster’s Dictionary ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง การ ดำเนินการหรือ หมายถึง ศิลปะของการบริหารจัดการ การปฏิบัติการหรือการอำนวยการที่เกี่ยวกับ บางสิ่งที่เป็นเรื่องธุรกิจให้มีหน้าที่ทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การวางแผน การจัด องค์การ การประสานงาน การควบคุม และการอำนวยการกิจกรรม โครงการอุดสาಹกรรมหรือ ธุรกิจคุณภาพ รับผิดชอบในผลลัพธ์ โดยใช้เครื่องมือที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุผล (Vron. 1984 : 144)

การนำเอารูปศัพท์ คำว่า “การบริหาร” และ “การบริหารจัดการ” มีความแตกต่างในการ นำไปใช้กับภาครัฐ คือ

1. การบริหารรัฐกิจ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบประชาชน และตัวข้าราชการ (Public Servants) มีหน้าที่ในการนำนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ และนักงานนี้ยังมีความเกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล การปฏิบัติ การแปลงนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ และยังเกี่ยวข้องกับการบริหารสำนักงานสำหรับการบริหารจัดการภาครัฐ ได้รวมเอา “การบริหาร” เข้าไว้ด้วย เพราะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การบริหารรัฐกิจมุ่งเน้นกระบวนการ (Process) ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของธรรมาภิบาล ปฏิบัติและความเหมาะสม แต่การบริหารจัดการภาครัฐผู้บริหารจัดการมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญไปที่การทำให้ “ผลลัพธ์” บรรลุผลอย่างมีความรับผิดชอบ (อ้างถึงใน จุนพล หมินพาณิชย์. 2550 : 11)

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจแบบดั้งเดิม

#### 3.1.1 การบริหารในยุคต้นหรือในช่วงต้น (Early Administration)

การบริหารรัฐกิจมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนานพอ ๆ กับการมีแนวคิดหรือความคิดในเรื่องการปกครอง และการเกิดขึ้นของอารยธรรม

“ระบบบริหาร” เกิดขึ้นตั้งแต่สมัยอียิปต์โบราณ การบริหารเป็นเรื่องของการบริหารชลประทาน (หรือการขาดน้ำ) ทั้งนี้ เพราะอียิปต์ในสมัยนั้นประสบปัญหาน้ำจากแม่น้ำไนล์ทุ่มน้ำทุกปี ทำให้ไม่มีผลต่อการสร้างพิรัมิด จึงเป็นที่มาของ การบริหารชลประทานของอียิปต์ในยุคนั้น

ประเทกจีนในช่วงของ “ราชวงศ์ชั้น” (206 BC ถึง 220 AD) รัฐบาลจีนได้มีการนำคำสอนของขึ้นไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่ไม่ใช่การคัดเลือกที่ดูจากชาติกำเนิด หากแต่พิจารณาดูจากคุณธรรมและความสามารถ (Virtue) ในช่วงนั้นเป้าหมายของการปกครองอยู่ที่การหาวิธีที่ทำอย่างไรจะทำให้ประชาชนมีความสุข

ญโ氲 อาณาจักรต่าง ๆ ไม่ว่า กรีก โรมัน รวมทั้งอาณาจักรอื่น ๆ ต่างก็มีระบบบริหารที่เรียกว่า “การบริหารอาณาจักร” ในรูปของการควบคุมจากส่วนกลาง โดยใช้กฎหมายและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ

ในช่วงยุคต้น ๆ ระบบการบริหารจะมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ คือเป็นลักษณะเป็นการส่วนตัว (Personal) มีรากฐานอยู่ที่ความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อบุคคล เช่น ต่องยศตระย์ พระ (ผู้รับใช้พระผู้เป็นเจ้า) การบริหารในทางปฏิบัติเกิดการคอร์รัปชันหรือการใช้อำนาจไปในทางไม่ถูกต้อง กล่าวคือเป็นการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ของตัวตน การบริหารลักษณะไม่พึง

ประณามเป็น การบริหารที่มีลักษณะของความแพลตแยก ผลทำให้เป็นที่มาของการบริหารในรูปของ “ระบบอุปถัมภ์” หรือระบบเครือญาติ เป็นการบริหารที่การว่าจ้างคนเข้ามาทำงาน เป็นคนขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถเข้ามาทำงาน

### 3.2 การปฏิรูปการบริหารในศตวรรษที่ 19 (The Reforms of Nineteenth Century)

การบริหารดั้งเดิม หรือแบบประเพณีนิยม เกิดขึ้นประมาณกลางศตวรรษที่ 19 ของสหราชอาณาจักร Northeote-Trevelgan (1895) เสนอแนะการให้บริการสาธารณะ น่าจะได้มีการค้นคว้าการโดยข้าราชการระดับต่ำที่ซึ่งหนุ่มแน่นที่ผ่านการคัดเลือกโดยการจัดสอบก่อนจะมีการบรรจุแต่งตั้ง และให้มีการยกเลิกระบบอุปถัมภ์และมีการสรรหาบุคลากร โดยการเปิดโอกาสให้มีการสอนแข่งขันภายใต้การควบคุมคุณภาพของคณะกรรมการสอบกลาง การจัดตั้งที่ปรึกษาสำนักงานส่วนกลางเพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกดำเนินงาน มีการบรรจุตำแหน่งระดับสูง โดยมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรภายในที่มีการสรรหา โดยใช้ระบบคุณธรรม และการยกเลิกการใช้ระบบอุปถัมภ์

ในกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 ประเทศสหรัฐอเมริกา ประธานาธิบดี Garfeild ถูกกลุ่มสังหาร อันสืบเนื่องมาจากการมีสัญญาว่าจะมีการแต่งตั้งหรือมอบตำแหน่งราชการบางตำแหน่งให้แต่ปรากฏว่าไม่ได้ผลจึงน่าจะทำให้เป็นที่มาของการลอบสังหาร ผลของการลอบสังหาร ประธานาธิบดี Garfeild เป็นแรงกระตุ้นนำไปสู่การเคลื่อนไหว การปฏิรูประบบอุปถัมภ์ ในปี 1983 รัฐสภาของสหรัฐอเมริกาได้ออกกฎหมายข้าราชการพลเรือนหรือที่เรียกว่า "Pendleton Act" เพื่อวางแผนการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยยึดระบบคุณธรรมแทนระบบอุปถัมภ์ที่ใช้กันมานาน และผลจึงทำให้ตำแหน่งในทางราชการตกอยู่กับชนชั้นนำ และขณะเดียวกันมีการจัดตั้งกรรมการข้าราชการพลเรือน (Civil Service Commission) มีการยึดหลักเกณฑ์ระบบคุณธรรม คือ (อุนพลด หนินพาณิช. 2550 : 114)

1. ยึดการสอบแข่งขันสำหรับผู้สมัครทุกคน
2. การแต่งตั้งบุคคลให้เข้ารับตำแหน่งจะแต่งตั้งผู้ที่สอบได้คะแนนสูงสุดก่อน
3. ก่อนการแต่งตั้งจะต้องมีช่วงทดลองงาน (Probation Period)
4. มีการจัดสรรการแต่งตั้ง (ไปตามประชากรของแต่ละมหอรัฐ และไปตามเมืองสำคัญ)

กรณีของสหรัฐอเมริกาในคริสต์ศตวรรษที่ 19 Woodrow Wilson เป็นบุคคลที่สำคัญที่เคลื่อนไหวให้มีการปฏิรูประบบการบริหาร และเข่นเดียวกับในยุโรป Wax Webes ได้เคลื่อนไหวเป็นที่มาของทฤษฎีระบบราชการ (Theory of Bureaucracy) ผลทำให้มีการสรรหาและแต่งตั้งข้าราชการอาชีพ โดยยึดระบบคุณธรรม มีความเป็นกลางทางการเมือง Woodrow Wilson ขังมีข้อเสนอแนะแนวความคิด ให้มีการแยกการบริหารออกจากความเมือง โดยเห็นว่า หน้าที่หลักของฝ่ายบริหาร คือ งานประจำ ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือนโยบายตามที่ฝ่ายการเมืองกำหนด

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของ Woodrow Wilson นักจากจะได้มีการเคลื่อนไหวเพื่อให้มี “การปฏิรูประบบบริหาร” แล้วซึ่งเป็นบุคคลแรกที่ได้เสนอแนวคิดให้มีการแยกการบริหารออกจากการเมือง โดยเห็นว่าหน้าที่หลักของฝ่ายบริหาร คือ งานประจำ ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือนโยบายตามที่ฝ่ายการเมืองกำหนด

กล่าวอีกนัยหนึ่ง Woodrow Wilson เห็นว่าหน้าที่หลักของฝ่ายบริหารก็คือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ส่วนหน้าที่ของฝ่ายการเมือง Wilson เห็นว่า ได้แก่การกำหนดนโยบาย หรือการออกกฎหมายและเดิวยกัน Wilson ยังชี้ให้เห็นว่า “การบริหารรัฐกิจ” มีลักษณะคล้ายคลึงกับ “การบริหารธุรกิจ” และนำเสนอเทคนิคการบริหารจัดการของภาคเอกชนสามารถนำมาปรับใช้กับภาครัฐ และการแยกการบริหารออกจาก การเมืองทำให้ “การบริหารสามารถบริหารงาน” ได้โดยปราศจากการแทรกแซงของฝ่ายการเมือง (จุ่มพล หนินพานิช. 2550 : 140)

### 3.3 ทฤษฎีระบบราชการของ Weber (Weber's Theory of Bureaucracy)

“ทฤษฎีระบบราชการ” ของ Max Weber ในแง่ของหลักการถือเป็นทฤษฎีที่สำคัญมาก เหตุผล ซึ่งตามที่บรรยายของ Vincent Ostrom เห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมสมควรนีความสอดคล้องกับ “ทฤษฎี” หรือ “แนวทางการบริหารรัฐกิจแบบดั้งเดิม” หรือ “แบบประเพณีนิยม” ทั้งในแง่ของรูปแบบและวิธีการ (จุ่มพล หนินพานิช. 2550 : 140)

โดยทั่วไป ในการกำหนดแนวคิดหลักการของทฤษฎีของ Weber ผู้นำหรือผู้ปกครองจะปักใจอยู่ใน “อำนาจ” ให้จะต้องมีอำนาจ โดยเฉพาะอำนาจที่ได้มาจากการยินยอมของผู้ถูกปกครอง (หรือผู้อื่นได้บังคับบัญชา) นอกจากนี้ Weber ยังเห็นว่าอำนาจที่มีลักษณะดังกล่าวจะต้องเป็นอำนาจที่มีความชอบธรรม (Legitimizing of Power) อย่างไรก็ตี Weber เห็นว่า แนวทางที่จะให้อำนาจปกครองดำเนินไปได้ด้วยดี จำเป็นต้องมีกลไกทางการบริหารมาสนับสนุนการณ์ที่ Weber เรียกว่า “กลไกทางการบริหาร” และกล่าวอีกนัยหนึ่ง Weber เห็นว่า ผู้นำหรือนักบริหารจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ น่าจะขึ้นอยู่กับการที่ผู้ได้บังคับบัญชา yinยอมที่จะปฏิบัติตาม ขณะเดียวกันจะต้องมีระบบบริหารมาจัดการให้คำสั่งมีผลบังคับใช้ และเพื่อที่จะขยายแนวความคิดเกี่ยวกับการยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งดังกล่าว Weber ได้แบ่งอำนาจการปกครองหรือการบริหารออกเป็น 3 รูปแบบ

#### 3.3.1 การปกครองหรือการครอบงำโดย อาศัยอารีตประเพณี (Traditional Domination) รูปแบบของอำนาจการปกครองนี้ เป็นอำนาจที่ได้มาจากการอารีตประเพณีที่ถือปฏิบัติตาม ตั้งแต่เดิม เช่น อำนาจของหัวหน้าเผ่า (tribal chief) เป็นต้น

3.3.2 การปกครองหรือการครอบงำ โดยใช้ “บารมี” (Charismatic Domination) เป็นอำนาจของผู้นำหรือนักบริหารที่เกิดจากความสามารถพิเศษ (Extraordinary Leader) ที่คึ่งคุคให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธา

3.3.3 การปกครองหรือการครอบงำโดยใช้กฎหมายและการมีเหตุผล (Legal Rational Domination) การปกครองหรือการบริหารแบบผู้อยู่ได้บังคับบัญชาขึนยอนจะปฏิบัติตามกฎหมาย เพราะเห็นว่ากฎหมายดังกล่าวมาจากวิถีทางที่ได้มีการลั่นกรองมาแล้ว โดยทั้งตัวผู้บังคับบัญชาและตัวผู้ได้บังคับบัญชาต่างยอมรับว่าเป็นวิถีทางหรือเป็นระบบที่ถูกต้องตามอำนาจ การปกครองรูปแบบนี้เห็นว่าผู้นำคือผู้ที่กฎหมายเห็นว่าเหมาะสมที่จะนาปฏิบัติหน้าที่ ขณะเดียวกันผู้นำจะมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ท่านนั้น

Weber เห็นว่ารูปแบบการใช้อำนาจการปกครองหรือการบริหารรูปแบบที่สาม เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพที่สุดและเป็นที่มาของ “ทฤษฎีระบบราชการ” ที่มีหลักดังต่อไปนี้คือ (อุมา พล หนิมพานิช. 2550 : 140)

1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ชัดเจน โดยมีกฎหมายคลอตนระเบียบบริหารรองรับ ในแต่ละกิจกรรม แม่นบุคคลที่รองตัวแทนนั้น ๆ จะเปลี่ยนหรือออกจากตำแหน่งหน้าที่ตรงนั้นไป อำนาจหน้าที่จะคงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง และคนใหม่ที่เข้ามายังสามารถเล่นบทบาทตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ตรงนี้ทำให้ระบบราชการแตกต่างไปจากระบบบริหารที่อาศัยอำนาจบารมีและอำนาจตามประเพณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษที่คือเลิศ จะต้องมีอาวุโส เป็นต้น

2. การบริหารที่ยึดกฎหมายที่ได้มีการบัญญัติไว้อย่างเป็นทางการและมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือกิจวัตรอีกนัยหนึ่งก็คือการทำงานในระบบ ทุกคนต้องทำงานไปตามกฎหมายที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อเป็นเช่นนี้ทุกคนที่เข้ามาทำงาน บางครั้งจึงต้องผ่านการฝึกอบรมในการที่จะใช้กฎหมาย ผลก็คือทำให้คนที่ทำงานในระบบนี้จะใช้อำนาจหน้าที่ นอกเหนือไปจากที่ได้มีการกำหนดกฎหมายที่ไม่ได้

3. การไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หมายความว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ข้าราชการ ได้รับการคาดหวังว่า จะปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนตัว คือ มีการแยกงานราชการออกจากงานส่วนตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ของญาติสนิทมิตรสหาย ในแต่ละการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการจะต้องยึดหลักการให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพราะในกรณีที่ข้าราชการไม่ประพฤติตัวตามนี้ แน่นอนอาจทำให้การทำหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความรู้สึกว่าถูกเลือกปฏิบัติ

4. มีคำบัญชี้ของการบังคับบัญชาคือ มีการจัดความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบสูงกับผู้ที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบที่ต่ำกว่า เพื่อแสดงให้ทราบถึงการ

ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในแต่ละองค์การ ขณะเดียวกันเพื่อให้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานที่มีการควบคุมมีการควบคุมรับผิดชอบกันอย่างไร เพราะว่าขั้นตอนการบังคับบัญชาจะเป็นเครื่องช่วยชี้ให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบลดลงกันมาอย่างไร นอกจากนั้นยังทำให้ทราบหรือพยากรณ์บทบาทการทำงานของหน่วยงาน และความมีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การได้เป็นอย่างดี

5. เพื่อตอบแทนการที่ข้าราชการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ต่อเป้าหมาย กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการให้ถือว่างานราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง ในเมื่อนี้ บุคลากรที่จะมาเป็นข้าราชการจะต้องมีความรู้ มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ และต้องทุ่มเทชีวิต ใจให้กับงานราชการ เพื่อเป็นการตอบแทนระบบราชการให้รางวัลแก่ข้าราชการในรูปของเงินเดือน สวัสดิการบำนาญ การดำรงอยู่ที่มั่นคง เมื่อเป็นเช่นนี้พวกข้าราชการจึงได้รับการคาดหวังว่าจะมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เป้าหมาย และต่อระเบียบกฎหมายฯ และแน่นอนพวกเขามิใช่ผู้รับใช้ส่วนตัวของผู้ปกครอง เงินเดือนที่ได้รับ ได้รับตามตำแหน่งตามขั้น การเลื่อนขั้นเดือนตำแหน่งนั่งอกจากถือหลักความสำเร็จ ความรู้ความสามารถแล้ว ก็ยังมีหลักอาชญากรรม กล่าวอีกนัยหนึ่ง อาชีพข้าราชการเป็นอาชีพที่่นasn ใจสำหรับผู้ที่สนใจในความมั่นคงมากกว่าเรื่องอื่น

6. ระบบราชการมีลักษณะถาวร ทั้งนี้เพราะระบบราชการได้สร้างเส้นใยแห่งอำนาจ ที่เกือบจะเป็นไปไม่ได้ที่จะทำลายเส้นใยดังกล่าว และโดยหน้าที่ของระบบราชการ ระบบราชการเองมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการต่อประชาชนในฐานะที่เป็นกลไกของรัฐ ในกรณีของคัวข้าราชการ ข้าราชการเองไม่สามารถเปลี่ยนเป้าหมายของระบบได้ เพราะต้องถูกพันธนาการด้วยกิจกรรม ภารกิจการทำงาน หรือแม้แต่ด้วยผู้นำทางการเมืองก็ไม่มีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของระบบราชการ ได้ ทั้งนี้เพราะขาดความรู้ความชำนาญทางด้านเทคนิค

7. ระบบราชการมีแนวโน้มที่จะปกปิดในความรู้ และเจตนาของตนไว้เป็นความลับ ไม่ให้คนนอกทราบ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างอำนาจของตัวเอง

ในทฤษฎีของ Max Weber เห็นว่าคำนิคและลักษณะของระบบราชการคือที่ได้กล่าวมาข้างต้นเป็นผลมาจากการ (Weber. 1966 : 31)

1. การเกิดขึ้นของระบบเศรษฐกิจแบบเงินตราที่ระบบเศรษฐกิจดังกล่าวขึ้นยอมให้มีการจ่ายเงินเดือนแก่ข้าราชการ เพราะก่อนหน้านี้ระบบการจ่ายเงินแก่ข้าราชการเป็นการจ่ายในลักษณะของการให้เป็นค่าชดเชย ทำให้ข้าราชการไม่มีหลักประกันความมั่นคง และทำให้เกิดความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในระบบราชการ ในเมื่อระบบเศรษฐกิจแบบเงินตราทำให้มีการพัฒนาระบบราชการ

2. การเกิดขึ้นของระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม โดยเฉพาะในบุโรปช่วงที่กำลังทำให้ประเทศของคนอยู่ในภาวะทันสมัย ทำให้มีการคิดเรื่องของความเสี่ยง และการคิดคำนวณอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับเรื่องกำไร ซึ่งนโยบายของรัฐบาลย่อมส่งผลกระทบไปได้ ดังนั้น ระบบเศรษฐกิจ ดังกล่าวจึงต้องการและสนับสนุนให้มีการปกครองการบริหารที่มีระเบียบและเข้มแข็ง ผลักดันให้มีการพัฒนาระบบราชการขึ้น

3. แนวโน้มของความมีเหตุผลมากขึ้นในสังคมตะวันตก ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจ็บ ในพัฒนาการทางจริยธรรมของพวกโปรเตสแตนต์ซึ่งเป็นพวกที่ไม่ยอมรับอำนาจครอบครองจักราชของสันตะป้าปาและระเบียบพิธีตามศาสนาอันสลับซับซ้อนและห่างไกลจากชีวิตความเป็นอยู่ของสามัญชน พวคนี้ชื่นชมในคุณค่าการสร้างสรรค์ของปัจเจกบุคคล เสรีภาพ อิสรภาพของการใช้ปัญญา เหตุผล เพื่อหาคำตอบในส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพระเป็นเจ้าในส่วนที่เกี่ยวกับจริยธรรม สนับสนุนเรื่องของการทำงานหนัก ความมีระเบียบวินัย การประทัดและการแบ่งขั้นชั้นจริยธรรมดังกล่าว กล่าวได้ว่า คือส่วนหนึ่งของรากฐานที่สำคัญของระบบทุนนิยมที่ต้องการให้มีการลงทุนในเรื่องของเวลาและความพยายามในลักษณะที่มีเหตุผล เพื่อนำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จและผลกำไรให้ได้มากที่สุด นอกจากความมีเหตุผลจะปรากฏในกรณีของจริยธรรมของพวกโปรเตสแตนต์ในระบบทุนนิยมแล้ว ยังปรากฏในพัฒนาการของวิทยาศาสตร์ สมัยใหม่อีกด้วย ซึ่งเน้นย้ำในระบบราชการเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการอันนั้น คือ เป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาการที่นำไปสู่กระบวนการความมีเหตุผล

4. ระบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ถือได้ว่ามีบทบาทในการช่วยพัฒนาระบบราชการในเรื่องของการช่วยต่อต้านและการขัดกันระหว่างระบบที่ล้าสมัย

5. การกิจของงานที่เริ่มนิยมขึ้น ทำให้องค์การจำต้องมีขนาดใหญ่ โตขึ้น การที่องค์การมีขนาดใหญ่ โตขึ้นทำให้มีแนวโน้มที่อยู่ในรูปของระบบราชการมากขึ้น

6. การเกิดขึ้นของปัญหาการบริหารที่มีลักษณะสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ในกรณีของอิมป์โภราณ งานการก่อสร้างขนาดใหญ่ทำให้เกิดระบบราชการขนาดใหญ่เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ ในกรณีของบุโรป บุคคลที่เริ่มนิยาร่วมอำนาจรัฐเข้าสู่สูญยักษ์กลางก็มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เพราะระบบราชการดังกล่าวไม่ได้ช่วยเพียงในเรื่องของการควบคุมคุณคุณแล้วเรื่องอาณาเขต คืนเด่นและประชากรที่เริ่มนิยมขนาดใหญ่ โตเพิ่มขึ้น หากแต่ยังได้ช่วยในเรื่องของการให้บริการทางสังคม ซึ่งก่อนหน้านี้การกิจทำการนี้ไม่เคยปรากฏมาก่อน เมื่อการกิจหน้าที่การงานมีลักษณะที่สลับซับซ้อนและต้องการหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพสูง ระบบที่จะช่วยสนับสนุนในสิ่งเหล่านี้ได้ก็คือระบบราชการ

7. รูปแบบของการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ ทำให้เชื่อว่าระบบราชการน่าจะมีส่วนเกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิผลได้

สรุป “ทฤษฎีระบบราชการ” ของ Weber หรือระบบของ Weber ที่กล่าวมาข้างต้น ถ้าจะทำความเข้าใจ สามารถทำความเข้าใจได้ไม่ยาก โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับความแตกต่าง และความก้าวหน้าที่สำคัญของระบบของ Weber (Weberian System) (จุนพล หนุมพานิช. 2550 : 240)

### 3.4 แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)

ผู้ก่อตั้งแนวคิดทฤษฎีขึ้นมา ก็คือ “Frederick Taylor” ที่ได้เชื่อว่าเป็น “บิดาแห่งการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ตามแนวคิดทฤษฎีของ Taylor มีประเด็นที่สำคัญอยู่ 2 ประเด็น ประเด็นแรก ก็คือ วิธีการทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียว (One Best Way) และประเด็นที่สอง ก็คือ การควบคุมการทำงาน ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐาน (Maintenance of the Standard) โดยทั่วไปแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ จะเป็นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้

#### 3.4.1 การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study)

#### 3.4.2 การจูงใจการจ้างด้วยเงิน (Wage-incentive System)

#### 3.4.3 การแยกฝ่ายบริหารออกจากฝ่ายปฏิบัติการ

3.4.1 การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว เป็นการศึกษาเพื่อสร้างกฎเกณฑ์การทำงาน ตามหลักวิทยาศาสตร์ วิธีการก็คือ มีการศึกษาวิธีการทำงานของคนงานอย่างใกล้ชิด โดยพยายามสังเกตและขอคำแนะนำในการเคลื่อนไหวของร่างกายของคนงานในขณะที่ทำงานที่ละบันตอนอย่างละเอียด ผลที่ได้คือ การทำงานแต่ละชิ้นจะมีวิธีการทำงาน การเคลื่อนไหวของร่างกายวิธีที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุดวิธีเดียว ในเมื่อตั้งกล่าว “การบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” จะมีประโยชน์ใน การทำหน้าที่ ขณะเดียวกันเสนอแนะวิธีการทำงานตลอดจนการเคลื่อนไหวของร่างกายคนงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด หรือใช้แรงน้อยที่สุดด้วย ซึ่งถ้านางคนงานคนใดก็ตามสามารถทำงานได้ตามมาตรฐาน ก็จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนสูง ขณะที่คนงานคนใดก็ตามทำงานต่ำกว่ามาตรฐานก็จะได้รับค่าตอบแทนต่ำ (Miller. 1954 : 220)

3.4.2 การจูงใจด้วยเงิน Taylor เห็นว่า การจัดคนให้ตรงกับงานเพียงอย่างเดียวจะไม่เป็นหลักประกันว่าจะได้รับผลผลิตที่สูงขึ้น ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องจูงใจให้คนทำงาน เพื่อให้ทำงานที่ดีที่สุด ขณะเดียวกันปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าคนงาน โดยเคร่งครัด โดย Taylor เห็นว่า ปัญหาของนักทฤษฎีองค์การเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ และการจัดแบ่งงานนั้น เป็นเพียงครึ่งหนึ่งของปัญหาเท่านั้น อีกครึ่งหนึ่งนั้นจะต้องคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้คนงานสามารถทำงานที่ได้รับอนุญาตได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย (พិญา บวรวัฒนา. 2545 : 28)

ดังนั้น Taylor จึงได้เสนอให้มีการใช้ระบบการจูงใจด้วยเงิน โดยให้คุณงานแต่ละคนได้รับการจ่ายค่าตอบแทนเป็นสัดส่วน โดยตรงกับผลผลิตของแต่ละคน แทนการจ่ายค่าแรงตามชั่วโมงที่ทำงาน

### 3.4.3 การแยกฝ่ายบริหารออกจากฝ่ายปฏิบัติการ

“แนวคิดการบริหารการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ของ Taylor มีหลักการที่สำคัญ 4 หลักการ ได้แก่ วิธีการทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียว การคิดเลือกคุณงาน โดยใช้หลักการและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน การจัดให้มีการจูงใจด้วยเงิน และการแยกฝ่ายบริหารออกจากฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งหลักการประการสุดท้ายหมายถึง Taylor ได้เรียกร้องให้มีการแบ่งงานกันทำ โดยเฉพาะการแบ่งหน้าที่ระหว่างฝ่ายจัดการกับฝ่ายปฏิบัติการออกจากกัน โดยให้มีการเน้นความชำนาญเฉพาะตำแหน่งที่รับหน้าที่งาน โดยฝ่ายจัดการจะเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการวางแผน ด้านการรายงาน ด้านการรับผิดชอบเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับ “แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ของ Taylor จะเห็นได้ว่าเน้นทั้งเรื่องของวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และการควบคุมการทำงานเพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐาน ซึ่งในกรณีของวิธีการทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียว ที่ Taylor กล่าวถึง โดยทั่วไปบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ และการทำงานแต่ละขั้นตอนของงานแต่ละชิ้นย่อมมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุด ที่สำคัญ “แนวคิดหรือทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ของ Taylor เป็นเสมือนพลังหรือคำสั่งสอน (ของศาสนา) ที่ได้รับการยอมรับในระบบแรกของศตวรรษพอลสมควร ที่เป็นเช่นนี้ เป็น เพราะ

เป็นความคิดที่ให้ความหวังว่าปัญหาต่างๆภายในโรงงานอุตสาหกรรมในสมัยนั้นสามารถแก้ไขได้โดยเรียบง่ายลง ได้โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว (2) เพราะถึงที่ Taylor พยายามเสาะแสวงหาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในขั้นพื้นฐาน ก็คือ เรื่องของ “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) นั้นช่วยทำให้โรงงานมีผลผลิตมากขึ้น ลดทำให้บรรดาโรงงานอุตสาหกรรมได้นำความคิดการบริหารจัดการตามแนวคิดทฤษฎีของ Taylor มาใช้ และต่อมาแนวคิดทฤษฎีนี้ได้มีการนำมาประยุกต์ใช้กับภาคธุรกิจ

สำหรับเหตุผลของการนำ “แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ของ Taylor มาใช้ในกรณีของรัฐ เป็นเพราะที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ของภาครัฐมีผลงานหรือผลผลิตต่ำ และนั่นก็คือเหตุผลที่สำคัญที่เป็นที่มาที่ทำให้มีการนำแนวคิดทฤษฎีของ Taylor มาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ

อาจจะมีคำนวณว่า แล้วแนวคิดทฤษฎีของ Taylor แนวคิดทฤษฎีในประเด็นใดที่ช่วยทำให้ผลงานหรือผลผลิตของเจ้าหน้าที่ของรัฐสูงขึ้น ค่าตอบค่าตอบค้างกล่าวคือ แนวคิดใน

เรื่องของ “วิธีทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียว” (One Best Way) และ “การควบคุมที่เป็นระบบ” (systematic control) เป็นแนวคิดที่จะช่วยทำให้ผลงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐสูงขึ้น

แนวคิดคังกล่าวถือเป็นแนวคิดที่มีความหมายสมกับโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชาที่มีลักษณะจำกัดตายตัวและกระบวนการทำงานของระบบราชการ ที่สำคัญแนวคิดของ Taylor ช่วยทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะตามแนวคิดการทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องทำไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ของงานที่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน

สรุป กล่าวได้ว่าแนวคิดของ Taylor มีความสำคัญต่อการบริหารรัฐกิจ และทฤษฎีของ Taylor ก็มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชนจนกระทั่งถึงปัจจุบัน แม้ว่าบางประเด็นของแนวคิดของทฤษฎีกล่าวถึง “การซุบใจส่วนบุคคล” (เป็นการซุบใจการร่างด้วยเงิน) “การศึกษาเวลาและการเหลื่อนไหว” อาจจะมีข้อโต้แย้ง แต่แนวคิดการบริหารจัดการที่เป็นระบบยังคงมีความสำคัญต่อรัฐ และมีความสอดคล้องเหมาะสมสมกับทฤษฎีระบบราชการ (Theory of Bureaucracy) (พิทยา บรรลุณนา. 2545 : 40)

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)

เป็นอีกแนวทฤษฎีหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐ ทฤษฎีนี้มีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับ “ทฤษฎีแนวคิดการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” ของ Taylor ที่กล่าวมาข้างต้น

จุดเน้นของแนวคิดทฤษฎีคือ ทฤษฎี “มนุษยสัมพันธ์” อยู่ที่ “บริบททางสังคม” (Social Context) ในที่ทำงานมากกว่าการไปมองคนว่าทำงานเพื่อเงิน ที่หมายความว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะตั้งใจทำงานให้ได้ผลผลิตได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จะต้องมีเงินเป็นตัวจูงใจ แต่แนวคิดทฤษฎีด้าน “มนุษยสัมพันธ์” ไม่ได้มองคนหรือพิจารณาคนในลักษณะนั้น หากแต่มองคนในแง่ที่เป็น “Social Man” คือ มองคนเป็น “มนุษยสังคม” ที่ต่างพึงพาและมีความสัมพันธ์ต่อกัน และกันพุติกรรมของบุคคลหนึ่ง ๆ จะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับค่านิยมความเชื่อถือ อารมณ์ ความรู้สึกที่มีอยู่ในแต่ละคน ซึ่งจะต่างไปจากคนประเภท “Economic Man” หรือ มนุษย์เศรษฐศาสตร์ ที่เห็นแต่เรื่องของ “ผลประโยชน์” คือจะทำงานได้ก็ต้องมีเงิน (มีวัตถุ) เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (จุนพล หมินพาณิช. 2550 : 67)

ในแง่ของหลักการ แนวคิดทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์มีรากฐานมาจากจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) และแม้แนวคิดทฤษฎีนี้จะแตกต่างไปจากแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ Taylor แต่ทั้ง 2 แนวคิดทฤษฎีต่างมีความสำคัญต่อการบริหารรัฐกิจ และแม้ว่า นักคิด นักทฤษฎีจะมีหลากหลาย แต่ผู้ที่ก่อตั้งทฤษฎีหรือวาระฐานทฤษฎีนี้อยู่คนเดียวคือ Elton Mayo แนวคิดทฤษฎีนี้เกิดขึ้นในระหว่างทศวรรษ 1930 ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งในช่วงดังกล่าว มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย อาทิ มีการพยุงผู้คนจากชนบทเข้ามาสู่เมือง ผลทำให้เกิดความ

จำเป็นที่คนจะต้องพึงพาอาศัยกันและกันมากขึ้น นอกจากรู้สึกการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ ได้มีการนำเทคโนโลยี อาทิ เครื่องจักร เข้ามาใช้ในโรงงานแทนแรงงานคนมากขึ้น มีการเน้นการกำหนดมาตรฐานของงานและการแบ่งงานกันทำทั้งในระดับคนงานและในระดับบริหาร ผลทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและเกิดความจำเป็นที่คนจะต้องพึงพาอาศัยกันและกัน โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จึงเป็นที่มาของการศึกษาค้นคว้า ทดลองของ Elton Mayo ที่โรงงานแห่งเมือง Hawthorne (Hawthorne Experiment) ที่ทำให้เป็นที่มาของแนวคิดทฤษฎีของการบริหารจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เพราะการค้นคว้าทดลองดังกล่าวได้ค้นพบว่า

#### องค์การคือ โครงสร้างทางสังคม

กลุ่มนี้ส่วนอย่างมากในการกำหนดบรรทัดฐานทางสังคมและมาตรฐานของงาน

ผลงานขึ้นอยู่กับกลุ่มนี้

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม

ตามผลการศึกษาค้นคว้าดังกล่าว ได้สร้างสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ คือมนุษย์ไม่สามารถจะใช้สิ่งของเดียว เนื่องจากมนุษย์ต้องการสัมผัสด้วยตา หู จมูก ลิ้น ริมฝีปาก หรือมือ ที่มีผลกระแทกต่อพฤติกรรมมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การศึกษาค้นคว้าดังกล่าวพบว่ามนุษย์ไม่ได้เป็น “มนุษย์เศรษฐศาสตร์” ที่จะถูกลักทรัพย์ แต่เป็น “มนุษย์สังคม” ที่จะถูกหลอกให้ทำงาน

ตามแนวคิดทฤษฎีของ Elton Mayo เกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ข้างต้น โดยทั่วไปมีผลกระแทกต่อการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้มีการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานหรือคนงานในแบบที่มีความเมตตากรุณาเพิ่มขึ้นเวลา มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ในแบบที่มีความสัมภัย ทำให้แนวคิดการบริหารจัดการเชิงมนุษย์สัมพันธ์นี้ ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะ

“ความสำคัญของงานที่มีต่ออุดมการณ์ การบริหารจัดการนิยมในปัจจุบันคือ ได้ก่อให้เกิดความคิดในเรื่องความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการภายในองค์การที่มีความสำคัญไม่เพียงแต่แผนภูมิขององค์การที่เป็นทางการ การกระจายหน้าที่และระบบการวัดประเมินผลการทำงานที่ล้วน มีความสำคัญแต่ยังมีความสำคัญต่อความรู้สึก ค่านิยมบรรทัดฐานของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ และต่อภูมิหลังทางสังคมและครอบครัวของผู้ร่วมงานที่ช่วยในการปฏิบัติงานขององค์การ ในเวลาต่อมา ได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระทั่วไปของแนวคิด ขณะเดียวกันมีการนำสาระดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในรายละเอียด ในแบบที่มีความหลากหลาย อาทิการทำให้งานมีความหมาย สไตล์การบริหารจัดการ

แบบมีส่วนร่วม ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตล้วนเป็นส่วนของแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์”

สรุป กล่าวได้ว่ามีการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์ ในภาครัฐก่อนข้างกว้างขวาง ในส่วนของภาคเอกชนการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนใหญ่ยังไม่ในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ “แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์” และ “แนวคิดบริหารจัดการเชิงมนุษยสัมพันธ์” จะมีการนำไปใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ แต่การอภิปรายโดยเดียงระหว่างแนวคิดทั้ง 2 ก็ยังมีต่อไป ดังที่ Bozeman ได้ชี้ให้เห็นว่า (อ้างถึงใน Bory Bozeman. 1973 : 396) “เป็นการผิดพลาดที่ไปมองว่า ทฤษฎีคลาสสิก และ มนุษยสัมพันธ์ มีลักษณะของแนวคิดที่ตรงกันข้าม” นอกจากนี้ Bozeman ยังมองว่า การศึกษาที่ Hawthorne ลงทะเบียนเป้าหมายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นแบบเดิม ทำให้มีความมีประสิทธิภาพต้องเสียไป แต่ความสำคัญของการบริหารจัดการยังคงอยู่มีการเปลี่ยนแปลงแค่รูปแบบที่จะทำให้ เป้าหมายบรรลุผลเท่านั้น ในส่วนความคิดเห็นของ Fry ได้ระบุว่า Mayo ก็เหมือนกับ Taylor คือ Mayo ก็ไม่ชอบสภาพหรือประชาธิปไตยอุดสาหกรรม และเหมือนกับ Mayo Taylor ได้เสนอถึงความสำคัญของความร่วมมือในที่ทำงาน เป้าหมายของทั้ง 2 ทฤษฎี อยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและต่างมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการภาครัฐเหมือนกัน

#### 4. แนวคิดการให้บริการและบริการสาธารณะ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ที่บอ นำมากล่าว ได้แก่

การบริการตามรูปแบบ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

กิติมา ปรีดิภก (2538 : 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนักจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งจะต้องให้แก่ผู้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประยุต์ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะવาง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ถูกต้องทั้งพยากรณ์ไม่นานัก ทั้งนี้ไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แคท และ ดานาท (Katz and Danet ข้างถึงใน วีโรจน์ ศัตย์สันห์สกุล. 2538 : 8) ได้ศึกษา การบริการประชาชนมีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่และทำได้ง่าย หากมีการให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องจะทำให้ล่าช้าและควบคุมได้ยาก

2. การให้บริการที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ และให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางแผนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

พาราซูร์เม้น (Parasuraman 1985 ; ข้างถึงใน วัลลภ ชาญหาด. 2521 : 18) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเด้มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและความอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ตามระเบียบขั้นตอน ไม่ความกาก่าย  
ขั้นตอนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้วิธีการอุปกรณ์ง่าย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการคิดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 การให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชัดเจนของบทແດلةักษณะงานบริการ

6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิน. 2538 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอดีของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอดีของระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการด้วย
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ในที่นี่รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วีเบอร์ (Weber 1966 ; อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปูรุส 2541 : 21) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงด้วยบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากการณ์ “ไม่มีความชอบพอเป็นที่น่าสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับ การปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

ไคจาจิ (Kyagi 1975 ; อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปูรุส. 2541 : 21) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้น วัดได้ยากแต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันในสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึง ปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นการบริการที่สมาชิกสังคมสามารถ รับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ให้บริการด้วย ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

พิจารณาจากพื้นฐานภาษาให้การปกครองในระบบประชาธิปไตยในลักษณะของรัฐบาลของ ประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนแล้ว การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามของหน่วยงานของ รัฐด้วยพึงเสียงประชาชนในฐานะผู้รับบริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับเป็น สำคัญ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องแสวงหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอน ของการวางแผนการปฏิบัติงาน และการประเมินผล เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้สอดคล้อง กับความต้องการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จากการแพร่หลายของแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ใน ความหมายใหม่ (New Public administration) นับแต่ช่วงทศวรรษ 1970 เป็นต้นมาที่ให้ความสำคัญ กับเรื่องความเป็นธรรมของประชาชน ได้รวมทั้งยังคำนึงผู้เสียเปรียบในสังคมด้วยประกอบกับใน การให้บริการสาธารณะจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อลูกค้าผู้รับบริการ (Clients) ควรที่จะต้องมี อำนาจในการประเมินผลการทำงานหน่วยงานของรัฐด้วย ซึ่งจะเห็นว่าเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ พอกสมควรที่การบริการภาครัฐเริ่มที่จะให้ความสำคัญต่อประชาชนในฐานผู้รับบริการจาก หน่วยงานของรัฐมากขึ้นด้วย

ต่อมาจากการจุติประกายแนวทางการจัดการภาครัฐใหม่ (Reinventing Government) โดย ออสบอร์น และแก็บเลอร์ (Osborne and Gaebler. 1992) พยายามให้ทุกฝ่ายหันมาให้ความสำคัญต่อ การปรับเปลี่ยนแนวทางและการบริหารภาครัฐจากเดิมที่มีลักษณะของรัฐบาลเชิงราชการ (Bureaucratic Government) มาสู่รัฐบาลเชิงประกอบการ (Entrepreneurial Government) ที่พยายาม ตั้งเสริมการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่ออำนวยประโยชน์และชุมชนในการ ตัดสินใจมากกว่าเป็นเพียงผู้รับบริการจากทางราชการ การดำเนินงานของรัฐบาลต้องมีการกำหนด ภารกิจชัดเจน และตรวจสอบผลสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าปล่อยให้เกิดปัญหาแล้วค่อยหา

มาตรการแก้ไข รวมทั้งพยายามดำเนินการในลักษณะของการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จากงบประมาณเพียงอย่างเดียวและใช้กลไกการตลาดแทนการแทรกแซงของภาครัฐในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและให้บริการด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเน้นการกระจายอำนาจโดยวิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2549 : 3)

สิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในแนวความคิดการจัดการภาครัฐใหม่ที่จำเป็นต้องขยายความเข้าใจก็คือ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้วยวิธีการเปลี่ยนแปลงหลักการพื้นฐานของวิธีการดำเนินงานในภาครัฐ โดยถือเชิงจากเดิมที่เคยบริหารงานตามแผนงานตามโครงการและงบประมาณที่ได้รับ งานมีลักษณะผูกขาด นำไปสู่การสร้างแรงบันดาลใจให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องแข่งขันเพื่อบริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานและกับภาคเอกชนพร้อมกันนี้ยังจะต้องคืนนرنดลสู่เพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายและปรับปรุงการให้บริการลูกค้าในทำนองเดียวกับผู้บริหารของภาครัฐกิจเอกชนด้วย ซึ่งแนวทางดังกล่าวประธานาธิบดีบิล คลินตันได้ประกาศเป็นแนวโน้มที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารประเทศสหรัฐอเมริกา (Executive office of the President, National Performance Review. 1993) พร้อมได้กำหนดเป็นมาตรการในทางปฏิบัติที่สำคัญ เช่น การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการหน่วยงาน และบริการที่พึงประสงค์ แล้วมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standards) ขั้นการรีวิวและขั้นโครงสร้างหน่วยงานใหม่ตามความต้องการของลูกค้าเป็นประการสำคัญให้มีการวัดผลการปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาด้วยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก (ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2549 : 19-22)

ข้อเท็จจริงที่ปรากฏในหน่วยงานของรัฐในปัจจุบัน ซึ่งมีการกิจที่ซับซ้อนกว้างขวางขึ้นดังตัวอย่าง การกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องรับผิดชอบการกิจต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการกิจหลักคือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม กลับให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการน้อยลง (Cox and Wade. 1958) ทั้งนี้ ก็อกซ์ และเวด ได้ให้ความเห็นว่าความจริงแล้วประชาชนนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการให้บริการขององค์กรของรัฐ ดังเช่น งานตำรวจเพาะในสภาพความเป็นจริง กำลังตำรวจไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงจึงต้องอาศัยบทบาทของประชาชนในการให้ความร่วมมือต่าง ๆ ทั้งในการให้ข่าวสาร ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนทางด้านอื่น ๆ นอกจากนี้แล้วประชาชนยังจัดเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญยิ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรของรัฐด้วย ประชาชนจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการซึ่งให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการขององค์กรของรัฐ เพราะการที่จะบอกได้ว่าองค์กรของรัฐ รัฐใด สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น ควรให้ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบโดยนัยสามารถพะนัน ๆ หรือประชาชนในฐานะลูกค้า

ผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิผลซึ่งให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐหรือการให้บริการสาธารณะ ตัวอย่างเช่น การให้บริการงาน สำรวจซึ่งเป็นงานที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนทั้งในด้านให้คุณและให้ไทย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหันไปหาอีกแนวทางหนึ่งที่ขอกูกอยู่นั้นก็คือ การประเมินถึงความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำรวจมากน้อยเพียงใด ก็จะทำให้เกิดประโยชน์ต่องานที่สำคัญ ต่อองค์กรสำรวจแล้ว ผลประโยชน์สุดท้าย (Ultimate Outcome) ก็จะเกิดขึ้นต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการอย่างแท้จริงอีกด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสถันเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสดิคต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจหรืออาจเกิดขึ้นต่อประทับใจ ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจุบันนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่คุ้นเคยตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันที่ไม่ดูคุกคาม ผนผ่าไม่รุ่งรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะคุคติหวานใจคนนอกจากนี้ก็ไม่ควรโลมน้ำหอมเสียงฟัง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจา และการตอบคำถามก็ไม่มี แต่บริการเป็นเรื่องที่เดี่ยวไม่ได้ในการพูดบabble และการสื่อสารผู้บริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ อธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 251) กล่าวถึง การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องดำเนินถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้โดยสรุปได้ว่า

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เวเบอร์ (Weber 1966 ; อ้างถึงใน วินัย จิตดีปุรุ. 2541 : 21) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากการณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นที่น่าสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดที่ได้ต่อเนื่องมาอย่างเป็นลำดับ จะเห็นได้ว่าในการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐนั้น ประชาชนในฐานะผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือลูกค้าที่นี่ มิใช่อยู่ในฐานะแก่เพียงผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในแง่ของการได้รับความสนใจโดยถือว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะ ความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้าถือว่าเป็นผลลัพธ์ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการให้บริการสาธารณะ และขยายต่อเนื่องไปถึงการพยายามปรับปรุงหน่วยงานของรัฐในทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุผลตามความต้องการของลูกค้า หรือ ประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐให้ได้ เช่นเดียวกับการกิจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนหรือการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งถือเป็นการกิจส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมการให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐ ก็ต้องปรับตัวให้อยู่ได้เงื่อนไขนี้ด้วยเช่นกัน

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมให้บริการต่างๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งส่วนใหญ่นักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ (ประยูร กาญจนคุล. 2491) ถึงแม่ว่าอาจจะมีนักวิชาการบางท่านเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น ไม่จำเป็นจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแต่อาจเป็นของภาคเอกชนก็ได้ (Caiden. 1980 ; Protom Maneerojana as Quoted in Suchitra. 1968 ; อ้างถึงใน เพทศักดิ์ บุณยรัตน์. 2536) อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะทำฝ่ายใดก็ตาม การให้บริการสาธารณะก็จะเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ (Providers) กิจกรรมที่ให้บริการ (Services)

และผู้รับบริการ (Recipients) ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สามารถจะในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะนี้ นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ว่า “ หมายความพ่อสรุป ” ได้ดังนี้

ฟิตเชอร์ลัค และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant 1980 : 586) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานการเกิดจาก การรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น ๆ ด้วยและมักจะพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตติสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันเดช และเรด (Gundiach and Reid. 1983 : 41) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

นักวิชาการของไทย อاثิ เช่น สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการบริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

เทพศักดิ์ บุษยรัตพันธ์ (2536 : 12) ก็ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

กล่าวโดยสรุป ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ และเกณฑ์ต่างๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะเกี่ยวข้อง กับระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากองค์กรของรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

มิลเลต (Miller. 1954 : 357) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเห็นว่า จะต้องยึดหลักการในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ ไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเท่าเทียมกันมีความเป็นกันเองต่อประชาชนที่มารับบริการเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่คนใดคนหนึ่ง
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วทันใจทันเหตุการณ์ การระจับเหตุในการตัดสินใจต่อลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนครั้งคราวเชื่อมั่นและอุ่นใจ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง มีผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มากขึ้นให้บริการต่างๆ ทุกพื้นที่รับผิดชอบ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการเมื่อมีการปฏิบัติงานและต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอทุกเวลา
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและประเมินได้

นอกจากหลักการสำคัญทั้ง 5 ประการ ดังกล่าวข้างต้น กุลชน ธนาพงศ์ชร (กุลชน ธนาพงศ์ชร 2530 ; ข้างถึงใน ชนินทร์ ณรงค์น้อย. 2545 : 10) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักของการให้บริการที่คือเอาไว้ว่า การให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับและการบริการที่จัดให้ที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สืบเปลืองทรัพยากร ไม่นากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

อิน จุ 旺 (In Jungs Vang ; ข้างถึงใน ชนินทร์ ณรงค์น้อย. 2545 : 10) ได้ศึกษาถึงการให้บริการสาธารณสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศไทย โดยมีปัจจัยที่ศึกษาอยู่ 3 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ การเข้าถึงสถานที่หรือบุคคลที่ให้บริการ รูปแบบและระดับการให้บริการ ปัจจัยสุดท้าย คือความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในส่วนนี้มีตัวชี้วัด คือ ความสะดวกสบายในการใช้สถานที่ให้บริการ การรับรู้ถึงประสิทธิผลในการให้บริการ และเวลาที่ใช้ไปสำหรับผู้รับบริการ

ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เป็นหลักของการให้บริการซึ่งไม่ว่าจะภาครัฐหรือภาคเอกชนต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติบริหารงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ และเพื่อให้หน่วยงานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จในงานด้านบริการ ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีข้าราชการเป็นบุคลากรขององค์กร นอกจาก การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายแล้ว หากหน่วยงานใดมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการให้บริการประชาชนก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการกับประชาชนไปพร้อมกันด้วยซึ่งพิทักษ์ ตรุยทิม (พิทักษ์ ตรุยทิม. 2538) มีทัศนะเกี่ยวกับลักษณะและรูปแบบของการให้บริการ

จากข้าราชการภาครัฐ โดยได้ก่อตัวดึงลักษณะของการบริการของหน่วยงานภาครัฐเอาไว้ว่า “การบริการของรัฐจะอยู่ในเชิงรับมุ่งเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุดหนากร闷ต่อการให้บริการ” ก่อตัวคือ

1. ข้าราชการจะมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่รายภูตตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้คุณพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้คุณพินิจของหน่วยงาน หรือปักป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากแต่ห้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
3. จากการที่ข้าราชการอ้างว่าตนมีอำนาจในการใช้คุณพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปักป้องการใช้คุณพินิจของคนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าชูนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบังคับผลแห่งประชาชนได้ การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการแสดงความไม่พอใจเมื่อรับแต่ความคิดเห็นขัดแย้ง เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะพบว่ารูปแบบและลักษณะการปฏิบัติงานการให้บริการขององค์กรภาครัฐนั้นยังมีข้อบกพร่องหลายประการ ดังนี้เพื่อการพัฒนาและปฏิรูปกระบวนการคิด การทำงานของข้าราชการและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้งานด้านบริการมีประสิทธิภาพจึงควรที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการแบบครบวงจรเป็นหลัก ซึ่งก็คือการมุ่งที่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มีติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีแนวทางสำคัญ ดังนี้ (ชนินทร์ ผ่องศนัย. 2545 : 11)

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดการบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้คุณพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่าง溯คุกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า ฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือได้เยี่ยงด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถที่จะตรวจสอบได้ และเสนอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการภาครัฐ

นอกจากนั้นแล้วเพื่อการบริการที่ดี ยังต้องยึดเอาหลักของการเข้าถึงบริการซึ่ง พิทักษ์ ตรุษทิม (ชนินทร์ ณรงค์น้อย. 2545 : 12) กล่าวเอาไว้ว่า การให้บริการที่ดีอีกด้านหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงการบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอใจของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอใจของระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดสรรบุคลากร และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น ให้เพียงพอ กับผู้มาใช้บริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางก็ให้คำนึงถึงความสะดวกเร็วและมีความเหมาะสม

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการให้การยอมรับว่ามีความพร้อม มีการเตรียมการที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสรรพ ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ความพร้อมขององค์กรในการให้บริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ หมายถึง การเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในคุณลักษณะของผู้ให้บริการตามความเหมาะสมของการให้บริการด้านนั้น ๆ

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุข ประดิ่นสำคัญจะอยู่ที่ว่าการระบุออกมาให้ได้ว่ามิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นมีอะไรบ้าง โดยส่วนใหญ่ก็จะมุ่งวัดไปที่มิติของพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Providers Behavior) มิติของกระบวนการของการให้บริการ (Service Process) และมิติในด้านผลผลิตหรือบริการ (Product or Service) ที่ได้รับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้พิจารณาลงมาในรายละเอียดอย่างแท้จริงแล้ว จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) จะเป็นการประเมินค่าโดยสูกค่าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการสาธารณะในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการให้บริการสาธารณะใด ๆ ก็ตาม แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดที่พฤติกรรมของให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ ทั้ง ๆ ที่สิ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับของความพึงพอใจมากกว่าจะเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะว่าความพึงพอใจจะเป็นผลของกระบวนการประเมินค่าของประชาชนผู้รับบริการ จากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อสิ่งเร้าซึ่งก็คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ตลอดจนผลผลิตที่ได้รับ

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจ จึงหมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการว่ามีความรู้สึกเช่นไรต่องาน หรือต่อการนั้นซึ่งอาจจะเป็นการประเมินว่าขอบมากขอบน้อย พอดีหรือไม่พอดี เช่นไร โดยที่ความรู้สึกนี้จะเป็นความรู้สึกสุกด้วย ภายหลังจากที่ประชาชนเหล่านี้ได้ตัดสินใจประเมินอุปกรณ์แล้ว ขณะที่พฤติกรรมของผู้ใช้บริการกระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ได้รับจะเป็นสาเหตุของการให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจอุปกรณ์

#### 4.1 แนวคิดการให้บริการเพื่อการพัฒนาระบบราชการ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 70 กำหนดให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสุขแก่ประชาชน มาตรา 75 กำหนดให้ เป็นหน้าที่ของรัฐในการจัดการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน เมื่อเริ่มต้นมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคคลสามารถถือสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ และติดต่อ กันได้อย่างรวดเร็วทั่วโลก ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการผลักดันนโยบายให้ไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการบริหารจัดการภายในที่มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ในการสร้างระบบราชการไทยให้รองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จำเป็นต้องยึดหลักสำคัญคือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยต้องใช้ธุรกิจการบริหารกิจการบ้านเมืองที่คุ้มค่าและโปร่งใส ไม่ใช่การทุจริตและการคอร์รัปชัน ที่จะทำลายความเชื่อมั่นของประชาชนในระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 8) ได้กำหนดคิวสัญทศน์ใหม่ ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 คือ “พัฒนาระบบราชการไทย ให้มีความเป็นเดิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีและประโภชน์สุขของประชาชน” โดยมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการ ไทย 4 ประการ ได้แก่

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better service Quality)
  2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
  3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)
  4. ตอบสนองต่อการบริหารปักครองในระบบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

บทบาทของภาครัฐแนวใหม่เป็นบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม การเมือง และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน การทำงานของภาคราชการในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ข้าราชการต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ปกครองความคุณดู และสั่งการไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการรับบริการภาครัฐ โดยภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการมีรูปแบบและวิธีการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

หน่วยราชการเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันและนำนโยบายการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชนไปสู่เป้าหมายการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและการกินดือดูด ด้วยการกิจที่สำคัญในฐานะกลไกของรัฐนี้ หน่วยงานราชการยังมีบทบาทสำคัญที่ควบคู่ไปด้วยกับการกิจดังกล่าวอีกประการหนึ่งคือ เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาและสนับสนุนให้ประชาชนอยู่อย่างมีความสุข ด้วยเหตุนี้เอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยราชการต่าง ๆ ต้องทราบถึงความสำคัญของตนในฐานผู้ให้บริการ รวมทั้งมุ่งสู่เป้าหมายการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดกับประชาชนผู้ใช้บริการ

การบริการ มีความหมายที่แตกต่างหากหลาຍในแต่ละบริบท ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่คิดว่ามีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจความหมายของคำว่า บริการเป็นอย่างดี ผลคือผู้ให้บริการก็พยายามปฏิบัติตามหน้าที่ของตน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันผู้รับบริการก็พยายามเรียกร้องบริการที่ดีต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับตน

ดังนั้นบทบาทและหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการ คือ การสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติตามที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันมีการนำแนวคิด “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งหมายถึง วิธีการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า มาเป็นแนวคิดหลักในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้ใช้บริการหน่วยงานของรัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ซื้อให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไร เช่นเดียวกับหน่วยงานเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม ซึ่งเกี่ยวพันกับการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร และเมื่อองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีพอก็ส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ ให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกัน และการสร้างความพึงพอใจ เพื่อที่จะมีความสัมพันธ์ต่อกันตลอดไป

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นแนวทางที่นำมายใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดครูปแบบของกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการ ด้วยกันเองและยังรวมไปถึงระหว่างผู้สนับสนุนการให้บริการนั้น ๆ อีกด้วย

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะเป็นการประสานกันระหว่างการใช้นวัตกรรมอุปกรณ์เทคโนโลยี และกระบวนการหรือการดำเนินการ เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ จึงสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ เกิดการรับรู้ที่ดีกับองค์กร ใช้บริการหน่วยงานรัฐโดยไม่คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ต้องการทำเพียงอย่างเดียว

โดยทั่วไป ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการและยังต้องการการอ่านใจความของคน เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลูกศิริคงต้องการถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการ โดยทางตรงจากคำพูด บอกกล่าวตั้งสมมติฐานเองว่าผู้ให้บริการต้องทราบ ความคาดหวังของผู้รับบริการแยกเป็น 3 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548 : 10) ดังนี้

### 1. ด้านบุคคล

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พูดจาไพเราะให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อ มีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ สร้างความมั่นใจให้ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

### 2. ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาดมีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอ่านใจความของคนได้

### 3. ด้านการดำเนินการ

ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

ผู้รับบริการจากหน่วยราชการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการเช่นเดียวกัน กับการบริการจากภาคเอกชน และหน่วยราชการก็ต้องการสนองตอบความต้องการในทุกด้าน เช่นเดียวกันคือ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชม ประทับใจเป็นพิเศษก็จะต้องให้ได้รับสิ่งดี ๆ เนื้อความคาดหวังขึ้นไปอีก

**การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545** เป็นการนำรูปแบบการปฏิรูประบบราชการมิผลบังคับใช้เป็นการถาวร เพื่อให้การบริหารราชการ สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

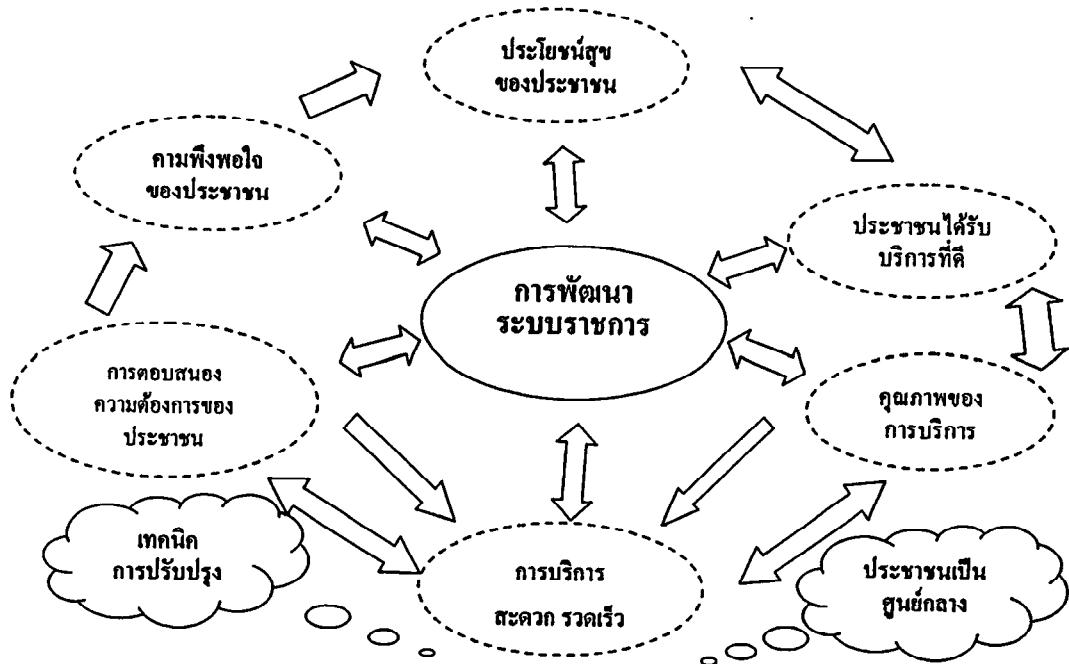
**การปฏิรูประบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ได้เริ่ม ดำเนินการจากการจัดการจัดส่วนราชการใหม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ของชาติในแต่ละด้าน โดยการจัด กลุ่มของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ใหม่ที่ชัดเจน ซึ่งถือเป็นการเกลี่ยการกิจและทรัพยากร ที่อยู่อย่างกระจัดกระจายเพื่อให้สามารถกำหนดแผนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ พัฒนาการจัดองค์กรการปฏิบัติราชการและพัฒนาบุคลากร โดยอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติราชการที่จะทำให้กิจการ บริหารราชการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน**

**การปฏิรูประบบราชการ โดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีจุดประสงค์ให้ ระบบราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล เสริมสร้างสมรรถนะของ ประเทศในการแข่งขันของเวทีระดับโลก สร้างความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวง ราชการจากการปฏิรูปครั้งนี้เป็นหนทางนำไปสู่ระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ คุ้มค่าภัยของประชาชน ซึ่งตรง โปร่งใส และเป็นระบบราชการที่ได้รับความไว้วางใจเชื่อถือจาก ประชาชน**

**การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ผุ่งขึ้นมาเพื่อให้การบริการของส่วนราชการเป็นไปตาม ความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการจะได้รับจากภาครัฐคือ การได้รับความสะดวก รวดเร็ว ใน การให้บริการ มีความเป็นธรรม เสมอภาค ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ**

นอกจากนี้ ยังได้มีมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตาม ข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยกำหนดไว้อีกว่า นอกเหนือจากการ ลดขั้นตอน และระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการ

ให้บริการประชาชนโดยเน้นการปรับปรุงการอำนวยความสะดวก ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ ให้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน ดังภาพที่ 3



### ภาพที่ 3 การพัฒนาระบบราชการ

ที่มา : ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2549 : 112.

#### 4.2 การบริการ (Service)

การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช้งานที่รับผิดชอบ โดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักรسمอย่างคืองานขององค์กร โดยรวม โดยนักบริการควรมี คุณลักษณะ 7 ประการ คือ “SERVICE”

S – Smiling คือ มีความยิ้มเย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว  
ทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า

V – Voluntaries Manner กือ ให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเต็ยไม่ได้

I – Image Enhancing กือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy กือ บริยาอ่อนน้อม สุภาพและมีมารยาทที่ดี

E – Enthusiasm กือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการให้บริการ

นี้ บุนมงลงเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐและเอกชน มีรายละเอียดดังนี้

เป็นแนวคิดหลักในการนำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน

กำหนดให้ “การบริการ” เป็นกิจกรรม หรือการกระทำ ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่การให้บริการเกิดขึ้น สิ่งที่แตกต่างในหลักการให้บริการขององค์กร เอกชนและรัฐบาลนั้น กือ องค์กรเอกชนเน้นการบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของ ลูกค้าผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา

2. ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ช้าช้อน โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

3. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่มีข้อจำกัดมาก จนทำให้ลูกค้าติดต่อได้ตามความเหมาะสมของงาน

4. ความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอย่าง เจาะจง

5. ความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่มีรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม ไม่ซ้ำซากจำเจ ไม่ยอมทำงานอีกเมื่อทำงานอีกหนึ่ง次 ไม่ยอมทำงานอีกหนึ่งจากงานของตน มีการพลวัตในนโยบายการ บริการ โดยมีนโยบายออกแบบอย่างเจาะจงและปรับให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ อย่าง ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีชี้วัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบ สัดส่วนระหว่าง การบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ

บุนมงลงการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ใน ภาคเอกชน ที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐมีทั้ง บริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่า น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนั้นยัง

รวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องมั่นคงไว้วางใจได้ เปรียบเทียบเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้นครอบคลุมถึงหน่วยราชการรัฐวิสาหกิจ หน่วยงาน หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการกำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ
2. คุณภาพ
3. ความท่วถึง
4. ความเสมอภาค
5. ความเป็นธรรม
6. การตอบสนองความต้องการ
7. การตอบสนองความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
9. ความสะอาด
10. ความพร้อมในการให้บริการ

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ต่างมีความหมาย มีดัวนี้ดังนี้ และมีรายละเอียดมากกว่า ภาคเอกชนซึ่งคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการ เป็นเบื้องต้น

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อิ่อมานวดต่องานบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ กิจกรรม 5 ส (สะอาด สะอาด สะอาด สุขาลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานให้เกิดความสะอาด สะอาด เป็นระเบียบเพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลดปล่อย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตและบริการ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ในการดำเนินกิจกรรม 5 ส คังกล่าว สูญเสียสิ่งแวดล้อมประสิทธิภาพ ได้จัดทำรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ไว้ในหนังสือคู่มือดำเนินกิจกรรม 5 ส คู่มือดำเนินกิจกรรม 5 ส เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารวัสดุอุปกรณ์ การนำกิจกรรม 5 ส มาใช้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยตรง ดังนี้

ป้ายบอกทาง สำนักงานแต่ละแห่งมีสถานที่ตั้งแตกต่างกันไป บางแห่งตั้งอยู่ในถนน ใหญ่ บางแห่งตั้งอยู่ในซอย บางแห่งใช้อาคารร่วมกับหน่วยราชการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่

ผู้รับบริการ สำนักงานได้ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอติดตั้งป้ายบอกทางไป สำนักงานในห้องที่รับผิดชอบเป็นระยะๆ และสอดส่องดูแลความชัดเจนของป้ายบอกทาง หากชำรุด ก็ได้ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซม ในกรณีที่มีกิ่งก้านของต้นไม้ปกคลุมปิดบังป้ายฯ ก็ได้ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัดแต่งกิ่งไม้เพื่อให้เห็นป้ายชัดเจน นอกจากนี้ภายในบริเวณสำนักงาน ได้จัดทำป้ายบอกทางในสำนักงานเพื่อการติดต่อราชการตามลักษณะงาน เป็นต้น

สถานที่จอดรถ ได้จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการให้เป็นระเบียบ โดยตีเส้นแบ่งช่องสำหรับจอดรถชนิด รถจักรยานยนต์ เส้นทางเดินรถ ทางเข้า / ออก ป้ายห้ามจอด ในบริเวณที่ไม่สมควรจอดรถ เนื่องจากทำให้การจราจรภายในไม่สะดวกหรือเป็นบริเวณที่เมื่อจอดรถแล้วจะเป็นการคิดของชาวจราจร ได้ติดตารางสีเหลืองที่พื้นถนนหรือตีเส้นขาวแดงที่ขอบถนน สำหรับสำนักงานที่มีสถานที่จอดรถจำกัดหรือไม่เพียงพอ ได้มีการประสานกับส่วนราชการอื่น บริเวณใกล้เคียงที่มีสถานที่จอดรถมากเกินความต้องการของหน่วยงานนั้น เพื่อขอใช้สถานที่แล้ว จัดทำป้ายแจ้งผู้มารับบริการทราบด้วย

ป้ายประกาศของสำนักงาน ได้มีการจัดทำป้ายประกาศ โดยใช้บอร์ดพลาสติกถูกพูก หรือวัสดุอื่นที่เหมาะสมและติดหัวข้อเรื่องที่จะประกาศให้ชัดเจน แยกหัวข้อเป็นประเภท ๆ หลากหลายสารที่ประกาศครบกำหนดแล้วออกไป และทำความสะอาดป้ายประกาศเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถอ่านประกาศได้สะดวก โดยติดตั้งไว้ในบริเวณหน้าสำนักงาน หรือ บริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

นอกจากนี้ยังมีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ได้ทราบขั้นตอนการติดต่อราชการและแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้จัดให้มีป้ายต่าง ๆ ด้วยภาพหรือตัวอักษรที่ อ่านง่าย ติดให้เห็นชัดเจน บริเวณจุดบริการดังนี้

1. ป้ายต้อนรับผู้มาติดต่อ
2. ป้ายจุดประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารที่ต้องการให้ผู้รับบริการทราบตามวาระ โอกาสหรือป้ายให้ผู้มารับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับบัตรคิว
3. ป้ายแสดงลำดับคิว
4. ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
5. ป้ายแสดงโครงสร้างและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
6. ป้ายชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน เช่น ติดคิวที่ต้อง ประชาสัมพันธ์ ของบริการ ต้องทำงาน หรือให้เจ้าหน้าที่ติดหรือແບวนป้ายชื่อทุกวันที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบข้าราชการ

7. ป้ายและลูกศรชี้ทางไปห้องหัวหน้าฝ่าย กรณีไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้มารับบริการจะสามารถแจ้งผู้บริหารเพื่อแก้ไขได้

8. ป้ายเชิญชวนตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการบริการ

ตัวอย่างคำขอ ได้จัดทำตัวอย่างคำขอแสดงไว้ให้ผู้รับบริการ สามารถดูตัวอย่างในการเขียนได้ ซึ่งได้จัดไว้ในลักษณะเป็นบอร์ดหรือป้าย หรือจัดในลักษณะรูปเล่น โดยทั้ง 2 ประเภท ควรระบุหัวข้อให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการเลือกใช้เป็นตัวอย่างเอกสารแรก/แผ่นพับ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการติดต่อรับบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยจัดวางเอกสาร แจกฟรีในเว็บสถานที่รับบริการ ติดป้ายชัดเจน ว่าเป็นเอกสารแรก หรืออาจจะให้ความรู้ในลักษณะการจดบอร์ดหรือนิทรรศการในโอกาสพิเศษ

สิ่งอำนวยความสะดวกในเว็บสถานที่รับบริการ การให้บริการประชาชนเพื่อสนองความต้องการผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ยังคงต้องคำนึงถึงการทำให้การบริการแต่ละประเภทงานในแต่ละราย มีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้รับบริการแต่ละรายอาจใช้เวลาอยู่ในสำนักงานไม่น้อยกว่า 20 นาที สิ่งอำนวยความสะดวกในเว็บสถานที่จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสำนักงานที่จะต้องจัดหาให้ผู้รับบริการเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลในขณะรอรับบริการในสำนักงาน เช่น 1) ที่นั่งพัก 2) หนังสือต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสืออ่านเล่น 3) โทรศัพท์ 4) น้ำดื่มพร้อมแก้ว สะอาด เป็นต้น

นอกจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การจัดสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ/หรือ การติดต่องานของผู้รับบริการ ได้คำนึงถึงความสะดวกในการติดต่องานเรียงลำดับทางเดินของงานไป ในทางเดียวกัน ไม่ซ้อนกัน ไปกลับมา สิ่งของที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้จัดให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้ ขณะเดียวกันความสะอาดของสิ่งของและสถานที่ ก็เป็นสิ่งที่สำนักงานได้ให้ความสำคัญ รวมถึงความพอดีของแสงสว่างในพื้นที่รับบริการด้วย หากอาภาร้อน ได้จัดสถานที่ลมถ่ายเทได้สะดวก ติดตั้งพัดลมหรือเครื่องระบายอากาศตามความจำเป็น

## 5. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องการศึกษาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

วรุณ และเดซี่ (Vroom and Deci 1997; อ้างถึงใน สมยศ นาวีกุล. 2543 : 180-181) ของบุคคลที่จะก่อนให้เกิดผลคือประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญ ของผู้ปฏิบัติงานและลักษณะภูมิปัญญาในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้

ความสามารถอย่างเต็มที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

ไซมอน (Simon 1960 ; ยังถึงใน สมยศ นาวีการ. 2543 : 180-181) ได้ทำการศึกษาพบว่า งานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด นั้นให้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพจะเท่ากับการผลิต ลบด้วยการนำเข้าและถ้า เป็นการบริหารราชการก็บวกด้วยความพึงพอใจของประชาชน ที่รับบริการสามารถเชื่อมสมการสูตรทางคณิตศาสตร์ได้คือ

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICENCY คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

O = OUTPUT คือ ผลที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรบริหารทั้งหลายที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมาน

มิลเลต (Millet. 1994 : 4) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วยและความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ไรอัน และสมิท (Ryan and Smith. 1954 ; ยังถึงใน ฤทธาบูรณ์ 2533 : 40) บุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแต่บวก และส่งที่ทุ่มเทให้กับงาน การเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากการนั้น

Apple white (1985) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ การคำนึงถึงอัตราส่วน (Ratio) ของการลงทุนของโครงการในรูปของต้นทุน (Cost) และให้กำไร (Benefit) ที่ได้รับหากผลลัพธ์ที่ได้จากการนั้นมากกว่าต้นทุนก็หมายความว่ามีประสิทธิภาพ

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2539) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง แนวคิดหรือ ความมุ่งมานาคปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการ ได้ผลสูงสุดกุ่มกับการที่ได้ย่างเงินภาษีอากรไปในการบริหารประเทศและจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจแก่ประชาชน

สมยศ นาวีการ (2543) ได้กล่าวถึงปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของระบบราชการไทยมีดังนี้

1. ความไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมาก แต่ได้ผลน้อยและงานไม่มีคุณภาพ
2. การดำเนินงานล่าช้า มีขั้นตอนมาก เพื่อการตรวจสอบและป้องกันการทุจริต
3. คุณภาพการบริการไม่ดี เพราะระบบราชการเป็นระบบอำนวยนิยม ไม่สนใจที่จะให้บริการเม็หันที่จะต้องให้บริการ แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถให้การบริการที่ดีได้
4. สายการบังคับบัญชาขาว เนื่องจากระบบราชการเป็นระบบการรวมอำนาจขั้นตอนจาก การปฏิบัติงานถึงหน่วยนโยบายจำนวนมาก
5. เทคโนโลยีเน้นการใช้แรงงานคนมาก ไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้จึงเกิดปัญหางานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ

กิตima ปรีดีพลก (2534 : 62) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ก็คือ “บุคลากร” ซึ่งเปรียบเสมือนเสาค้ำตึกขององค์การและสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” การพัฒนาคนจึงเป็นหนึ่งในการปรับปรุงการทำงานและเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการทั้งหมดที่จะช่วยให้องค์การได้มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากคำจำกัดความว่า “ประสิทธิภาพ” ดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีความคล่องแคล่ว มีคุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มทุน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริการมีความพึงพอใจ

ปัจจัยทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างเช่น

1. ปัจจัยด้านบุคคล การที่จะทำให้การบริหารงานของเทศบาลดำเนินมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยด้านบุคคลมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพศ หรืออายุ อาจจะมีความสามารถปฏิบัติงานเท่าเทียมกันได้ แต่ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้ปัจจัยด้านบุคคลมีประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลดำเนินมากกว่า เกิดผลดีกว่าบุคคลที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านสังคม

การที่จะให้เทศบาลดำเนินมีประสิทธิภาพในการบริหารงานปัจจัยด้านสังคมมีส่วนสำคัญอย่างมาก เช่น

2.1 การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เมื่อบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการอบรมเพิ่มเติมหรือศึกษาเพิ่มเติมก็จะทำให้เกิดความชำนาญ หรือมีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้นก็เป็นผลดีต่องานที่ได้ปฏิบัติอยู่

2.2 การศึกตามข้อมูลข่าวสารหรือ ติดตามข่าวสารจะทำให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น หรือค้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน

2.3 ความรู้ความเข้าใจหน้าที่ มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง

2.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล บุคลากรที่จะมีประสิทธิภาพในเทศบาลตำบลจะต้องมีความรู้ ระเบียบ กฎหมาย เป็นอย่างดีเพื่อบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ

2.5 ความรู้ความเข้าใจในการถ่ายโอนบริหารสาธารณูปโภค

ในการถ่ายโอนบริการบุคลากรของเทศบาลตำบลจะต้องเข้าใจระเบียบการปฏิบัติการ รองรับการถ่ายโอน ไม่ว่าจะข้อกฎหมายงบประมาณต่าง ๆ ที่จะรองรับการถ่ายโอน

บังขัชต่าง ๆ จะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การเทศบาลตำบล เป็นอย่างมากทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลได้เป็นอย่างดี

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร

การที่บุคคลจะสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการมีนักวิชาการ หลายคนได้ทำการศึกษา และพบว่าการที่บุคคลจะมีความสนใจเลือกรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้นั้นย่อมต้อง ขึ้นอยู่กับลักษณะทางประชากร อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ เพราะความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ และเป็นตัวการสำคัญที่ ส่งผลให้การเปลี่ยนรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้นแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมี ความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างกันของบุคคล โดยได้นำเสนอแนวคิด และข้อสังเกต ไว้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และทำการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวคิด และ สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นแนวทางประกอบการศึกษาลักษณะองค์ประกอบทาง สังคมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ความแตกต่างด้านอายุ Hans (1996) กล่าวถึงความแตกต่างด้านอายุเอาไว้ว่า อายุที่ แตกต่างกันจะมีการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลเอาไว้ว่า อายุของผู้รับสารเป็นตัว แปรหันงั้นที่สามารถใช้วิเคราะห์ผู้รับสาร ได้ กลุ่มคนที่มีอายุต่างกันจะมีลักษณะการใช้สื่อมวลชนที่ แตกต่างกัน นอกจากนี้ อายุยังเป็นตัวกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการซักจุ่ง และ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม ซึ่งโดยทั่วไปคนที่อายุน้อยมัก มีความคิดเสรีนิยม (More Liberal) มากกว่าคนที่มีอายุมากที่มักมีความคิดของตนเอง ซึ่ง มาเบิล และ ไอแซกเวนนิสและดีฟล์ (C. Mable, I. L. Janis and Deerif) ที่ศึกษาถึงความแตกต่างของอายุกับการ

โน้มน้าวใจ พบว่า คนหนุ่มสาวเป็นผู้ที่ยึดอุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี ในขณะที่คนแก่เป็นคนหัวร้อนและมีความระมัดระวังมากกว่าคนหนุ่มสาว ดังนั้นคนในวัยหนุ่มสาวจึงมีการเปิดรับสื่อและรักษาไว้มากกว่า ส่วนแซร์รัม (Willbur Schramm. 1973) ได้มีแนวคิดเช่นเดียวกันว่า ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยบุคคลที่มีวัยต่างกันมีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีการเปิดรับสารต่างกันด้วย (อ้างถึงใน ฤทธิาภรณ์. 2533 : 40)

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า อายุเป็นองค์ประกอบที่เด่นชัดที่สุดในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะอายุจึงทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความรอบรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความจำ บุคลิกภาพ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมต่าง ๆ ของบุคคล

6.2 ความแตกต่างทางเพศ การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง ได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองคนไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่จิตใจอ่อนไหวหยิ่งจริตใจของคน ได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจะจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะ สตะเวทิน. 2533 : 114)

6.3 ความแตกต่างด้านการศึกษา ระดับการศึกษาและแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน โดยอ้างแนวคิดการแบ่งกลุ่มทางสังคม (Social Categories Theory) ที่อธิบายว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ ฯลฯ จะมีพฤติกรรมการสื่อสารคล้ายคลึงกัน ในส่วนของ Davis (1967) ได้กล่าวว่า บุคคลจะแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยานี้ จากการเรียนรู้จากสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งข่าวสารเป็นเสมือนสิ่งเร้าที่ทำให้แต่ละคนมีการตอบสนองต่างกัน นอกจากนี้ แนวคิดของ แซร์รัม (Willbur Schramm. 1976) ที่ว่าการศึกษาและสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกเปิดรับสื่อ และเนื้อหาของข่าวสารของผู้รับสารสอดคล้องกับแนวคิดของ เบอร์กูน (1974) และริเวอร์ ปีเตอร์สัน และเจนเซ่น (River, Peterson and Jensen) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกันในระบบการศึกษาที่ต่างกัน จะมีการเรียนรู้และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สำหรับคนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวาง มีความเข้าใจในสารเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของโรบินสัน (Robinson. 1972) ที่พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ คือ กลุ่มที่มีการศึกษาสูงต้องการความรู้ ด้านสารคดี และมักเพิ่มพูนความรู้ด้วยการเปิดรับสื่อมวลชนเช่นเดียวกับ สไตน์เนอร์ (Steiner.

1963) ทำการศึกษาและพบว่าคนที่มีการศึกษามากนิยมเปิดรับข่าวสาร และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาระนวนักกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ McComb and Mullins (1973) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา การใช้สื่อมวลชนและความสนใจทางการเมืองที่พบว่า การศึกษามักมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการใช้สื่อมวลชน การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสาร ซึ่งอาจพบได้ดังแต่การอ่านออกเสียง ได้แก่จะต้องมีการศึกษา ระดับหนึ่ง การมีความรู้ ความเข้าใจคำศัพท์ หรือคำพูดบางประโยคก็อาจต้องการความรู้อีกด้วย หนึ่งในสาขาวิชาที่อบรมก็มีอิทธิพลที่ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้ ความเข้าใจหรือความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่างกัน (อ้างถึงใน ภูหลวง รัตนสังธรรม. 2533 : 40)

การศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่ได้ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่ยังไม่การศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวางแต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรมาก ๆ โดยจะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ (ปรมะ สถา เวทิน. 2533 : 117) ดังนั้น ความแตกต่างของระดับการศึกษาจึงมีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้และความในกระบวนการของการสื่อสาร

6.4 ความแตกต่างด้านอาชีพ อาชีพต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวความคิดการแบ่งกลุ่มทางสังคม (Social Categories Theory) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ ฯลฯ จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันด้วย นักงานนี้ยังมีความคิดของ แซร์น์ (Willbur Schamm. 1973) ที่ได้กล่าวว่าผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมีจุดสนใจต่างกัน ดังนั้นจึงมีการเปิดรับข่าวสารต่างกันด้วย แนวคิดของ เมอร์ ริด และ โรเวนส์ ไทน (Merrill and Lowenstien. 1971) กล่าวถึงปัจจัยทางเดินหายใจที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลนั้นเปิดรับข่าวสาร หนึ่งในนั้นคือ ประโยชน์ใช้สอยของตนเองที่สอดคล้องกับแนวคิดของ แคลปเปอร์ (Klapper. 1960) ที่ว่ากระบวนการเดือကสารนั้นบุคคลจะเดือကรับสื่อและข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ส่วนแนวคิดพื้นฐานของเดอร์เฟอร์ (De Fleur. 1970) เกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อและทฤษฎีความแตกต่างของบุคคลได้กล่าวว่า โครงสร้างทางบุคคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกันจะมีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้ข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ กัน (อ้างถึงใน นภีวรรณ ตันไทย. 2533 : 40)

6.5 ความแตกต่างทางเศรษฐกิจ การที่บุคคลมีฐานะทางเศรษฐกิจหรือรายได้ที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้มีโอกาสในสังคมที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในในการรับรู้ข่าวสารการเข้าสังคม การเรียนรู้ ดังจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยี ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ กับกลุ่มบุคคลที่มีฐานะทางสังคมใกล้เคียงกันตลอดเวลา มีโอกาส

ในการศึกษาในสถาบันทางการศึกษาที่มีชื่อเสียงมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย ชั่งแซลล์ม์ และโรเบิร์ต (Schramm and Roberts) ได้กล่าวเอาไว้ในทฤษฎีลักษณะประชากรของผู้รับสาร (Demographic Characteristics of Audience) ว่ารายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนกำหนดความคิดของคนต่อสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ คนที่มีรายได้ต่างกันจึงมีความแตกต่างกัน (Schramm and Roberts. 1972 ; อ้างถึงใน นพีวรรณ ต้นไทร. 2533 : 40)

## 7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความเห็น และคำจำกัดความของคำว่า “ความคิดเห็น” ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Kolesnik (1970) (อ้างถึงใน กิตima ปรีดีดิก. 2534 : 40) ได้ให้คำนิยามของความคิดเห็น ว่า “เป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประมาณค่า หรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากเจตคติ”

Feldman (1982) (อ้างถึงใน กิตima ปรีดีดิก. 2534 : 40) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ละคนจะมีความเชื่อความรู้สึกได้ อย่างมาเป็นคำพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย ต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งฝึกหัดการทำงาน เพราะจะ ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster New Word Dictionary) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) หมายถึง การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจ เกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะ ขึ้นกับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง (อ้างถึง ใน สมยศ นาวีการ และผุสดี รุนาคม. 2543 : 40)

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาไทย-อังกฤษฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นความจริงจากการใช้ปัญญา และความคิดเห็นประกอบ ถึงเมืองไม่ได้หลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งคือ ทัศนะหรือ ประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางค้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การ แสดงออกทางความคิดเห็นนั้นจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมที่จะมี ปฏิกริยา เนพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ (Attitude) เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นและทัศนคตินั้นมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาก็ได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกได้ด้วยการแสดง หรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

ให้ความเห็นว่าความคิดเห็นของคนเรามีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นที่ลึกซึ้งและติดตัวไปนานเป็นความคิดเห็นทั่วไปซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่ระยะสั้นเรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้สึกแห่งอารมณ์น้อยและเกิดได้ง่ายและถลายตัวเร็ว

กล่าวว่า ความคิดเห็นหรือทัศนคติข้อมูลต่อประสิทธิภาพของการทำงานด้านบริการและมีส่วนเกี่ยวพันกับขวัญกำลังใจในการทำงาน

ความหมายของความคิดเห็นตามที่ประมวลจากคำจำกัดความต่าง ๆ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกด้านความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วสะท้อนความรู้สึกของมาโดยการพูด การเขียน อาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้บุคคลอื่นอาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

การศึกษารังนี้ให้ความหมายของความคิดเห็น คือ การแสดงออกด้านความรู้สึก ความคิด ต่อการดำเนินงานป้องกันสารเสพติดในสถานศึกษาของครุภัณฑ์บริหารและจัดการด้านระบบข้อมูล ด้านการป้องกัน ด้านการช่วยเหลือแก่ไข ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านคลปัจจัยเสี่ยง และความคิดเห็นของนักเรียนในด้านการพัฒนาศักยภาพนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมและป้องกัน และด้านการจัดกิจกรรมช่วยเหลือและแก้ไข

ความสำคัญของความคิดเห็น คือการนำเรื่องความคิดเห็นมาใช้ประโยชน์นั้น จะมองในเบื้องต้นว่าความคิดเห็นจะเป็นดัวบงชี้หรือทำนายพฤติกรรม ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดในการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน รวมทั้งความคิดเห็นที่วัดออกมาก็ได้จะทำให้ผู้บริหารสามารถคาด測ความสำเร็จของการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

### สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถานบ้านแรกของคน
2. การศึกษา ระดับการศึกษาเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดสถานการณ์ให้แก่บุคคล
3. วัฒนธรรมและประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมและประเพณีย่อมปฏิบัติตามวัฒนธรรมและประเพณีในทางที่ได้รับมา
4. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องบุคคล เมื่อยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกับกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนผลักดันให้บุคคลเรียนรู้ได้โดยตรง
5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น เพราะเป็นสื่อที่สร้างความคิดทางค่านบวกและค่านลบได้

#### การวัดความคิดเห็น

พรเพญ เพชรสุขศิริ ได้เขียนบรรยายในเอกสารของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหิดลเรื่อง การวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นมีหลายวิธี แต่ที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของ瑟อร์สโตน (Thurston's Method) เป็นวิธีที่สร้างมาตรฐานวัดออกเป็นปริมาณแล้ว เปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)
2. วิธีของกัตต์เมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน และสามารถจัดอันดับต่ำสุดหรือสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะท้อนของความคิดเห็น
3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Sematic Different Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณค่าที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว บัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
4. วิธีแบบลิกเกิท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรฐานวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายที่มีชื่อว่ามาตรวัดรูป ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยการสร้างข้อความขึ้นใหม่ลักษณะเป็นบวกและลบพอ ๆ กัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ แล้วกำหนดค่าตอบ ซึ่งอาจมีค่าตอบให้เลือก 3 ค่าตอบ 5 ค่าตอบ หรือ 7 ค่าตอบก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 ค่าตอบ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด สำรวจให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าเป็นเชิงบวก (Positive) หรือเชิงลบ (Negative)

ชั้งผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีแบบลิคิต (Likert's Method) มาใช้ในการวัดความคิดเห็น โดยพิจารณากำหนดให้มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด (มาโนชน์ สุขฤกษ์. 2542 : 40)

### 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยต่าง ๆ พบว่าเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดของประชาชนต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการศึกษาที่จะนำมาอธิบาย ประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ด้วย ดังนี้

ชูชาติ กีฬาแปง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนะของผู้บริการท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาในส่วนของความรู้ความเข้าใจในเกี่ยวกับการใส่ใจร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่าผู้นำท้องถิ่นส่วนใหญ่ทราบว่าประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลโดยผ่านกระบวนการเดือกดึงเพิ่มมากขึ้นและการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้นำท้องถิ่นที่มีต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการเมืองในแต่ละประเด็น พบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น ผู้นำท้องถิ่นเห็นด้วยที่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากกว่าสภาพตำบล เช่น สามารถเลือกตัวแทนไปเป็นภาคเสียงในตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้น

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับความใกล้ชิดระหว่างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่นเห็นว่าการมีองค์การบริหารส่วนตำบลทำให้ประชาชนสามารถพบปะและปรึกษาหารือในประเด็นต่าง ๆ กับผู้ที่เป็นตัวแทนในองค์การบริหารส่วนตำบลได้สะดวกและรวดเร็ว

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสในการเสนอแนะผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีโอกาสเสนอแนะการแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของคนส่วนใหญ่ผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่าในบุคคลที่เป็นสภาพตำบล

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกฝนความเข้าใจในสิทธิของตนเอง ผู้นำท้องถิ่นเห็นว่าการมีองค์การบริหารส่วนตำบลทำให้เกิดการฝึกฝนคุณเคยต่อความเข้าใจในสิทธิของตนเอง จนสามารถใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจอย่างมีอิสรภาพ

5. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการความเข้าใจวิธีการเลือกตั้งตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ทำให้ประชาชนเข้าใจวิธีการเลือกตั้งตัวแทนเป็นอย่างดี

ดังนั้น สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้นำท้องถิ่นที่มีต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการเมืองพบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพอใจมากต่อเป้าหมายขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล ในด้านการเมืองพบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีความพอใจมากต่อเป้าหมายขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในด้านการเมืองคิดเป็น 85.7 นอกจานี้ยังมีผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้นำท้องถิ่นทุกองค์กรบริหารส่วนตำบลของจังหวัดเชียงราย จากการสัมภาษณ์ ทุกคนมีความเห็นตรงกันว่า การจัดตั้งองค์กรบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลได้สร้างความตื่นตัวแก่ประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเดือกดึงตัวผู้บริหาร ถึงแม่ประชาชนจะมีความตื่นตัวปานกลาง นับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเจตนาณ์ ที่แท้จริงของการผลักดันให้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ประชาชนในระดับท้องถิ่น หากประชาชนในระดับท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมและได้รับการกระจายอำนาจที่แท้จริง การพัฒนาการเมือง การปกครองภายใต้ระบบประชาธิปไตยจะดำเนินการเกิดความเข้มแข็ง

กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า รับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่ำต้นเดือน 7,001 – 10,000 บาท สมรสแล้วจำนวนสามชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการ ส่วนใหญ่ 2) ประชาชนมาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วนตำบลน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ค้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพด้านอาคาร/สถานที่ และค้านประปาสัมพันธ์เพื่อให้บริการส่วนค้านพนักงานผู้ให้บริการ ค้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพและจำนวนสามชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้อย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่ำต้นเดือน สถานภาพสมรส และส่วนการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลน้อย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทวีพงศ์ หินคำ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลริมน้ำ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษา อาชีพ รายได้ และอายุ มีผลกระทบให้ประชาชนมีความพอใจต่อการบริหารงานรูปแบบสุขาภิบาลแตกต่างกัน ประชาชนมีความต้องการให้พัฒนางานบริการสาธารณสุขต่าง ๆ เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ งานสร้างและบำรุงรักษาถนนรากษา

ความสะอาดเรียบร้อย ติดตั้งແຄນบໍາງໄຟຟ້າ ສ່າງເສີມການທຳມາຫາກິນຂອງຮາມງູຽ ຈານສ້າງແລະບໍາງໃຈ  
ທາງຮະບາຍນໍ້າ

ญาณกັທງ ເຈົ້າຢູ່ຕັ້ງ (2552 : ນທຄດບໍ່ອ) ໄດ້ສຶກໝາເຮື່ອງຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃນແລະທັນຄົດໃນ  
ການມີສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງຂອງປະຊາຊົນ ສາມາຊີກສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນ  
ຕໍານຳລ : ກຣົມສຶກໝາແພະສາຕໍານຳລ ອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລໃນພື້ນທີ່ອໍາເກອເບັດ ຈັງຫວັດຍະລາ  
ຊື່ງຈາກການສຶກໝາພົບວ່າປະຊາຊົນທີ່ໄປ ສາມາຊີກສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນ  
ຕໍານຳລ ມີຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເກີ່ວກັບການປົກໂຮງທ້ອງຄື່ນຮູ່ປະສາຕໍານຳລ (ນິຕິບຸກຄລອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນ  
ຕໍານຳລໃນຮະດັບປານກລາງຄ່ອນໜ້າງຕໍ່ນີ້ແປ່ງ ຂຶ່ງມີຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເກີ່ວກັບການ  
ປົກໂຮງທ້ອງຄື່ນ ສາຕໍານຳລແລະອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລ ອ່າງມີນັ້ນສຳຄັງທາງສົດີ 4 ຕັ້ງແປ່ງ ຄື່ອ  
ຮ່າຍໄດ້ ຮັບການສຶກໝາ ການນັ້ນເລືອດາສານາ ແລະການສື່ອສາຖາກການເມື່ອງ (ການອ່ານໜັງສື່ອພິມພົໍ່ ພົງວິທຸ  
ຄູໂທຮ່າສົນ ຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄວາມຮູ້ທີ່ໄປ ປະຊາຊົນທີ່ໄປ ສາມາຊີກສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນ  
ຕໍານຳລ ເມື່ອໃນຮະດັບປານກລາງ ແລະມີຕັ້ງແປ່ງທີ່ມີຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄົດໃນການມີສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງ  
ອ່າງມີນັ້ນສຳຄັງທາງສົດີ 3 ຕັ້ງແປ່ງ ຄື່ອ ຮ່າຍໄດ້ ຮະດັບການສຶກໝາແລະການນັ້ນເລືອດາສານາ ຕັ້ງແປ່ງ ເພີ້ມ  
ອາຫຼຸມ ອາຫຼຸມ ແລະຄວາມຄື່ອງການເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງ (ການລົງຄະແນນເສື່ອງເລືອດັ່ງ ການຮ່ວມ  
ປະຊາຊົນ ການແສດງຄວາມຄົດເຫັນໃນການປະຊາຊົນ) ໄນມີຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄວາມຮູ້ຄວາມເຂົ້າໃຈເກີ່ວກັບການ  
ປົກໂຮງທ້ອງຄື່ນຮູ່ປະສາຕໍານຳລ (ນິຕິບຸກຄລ) ອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລແລະທັນຄົດໃນການເຂົ້າມີ  
ສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງຂອງປະຊາຊົນ ສາມາຊີກສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລ  
ຄວາມຮູ້ ຄວາມເຂົ້າໃຈເກີ່ວກັບການປົກໂຮງທ້ອງຄື່ນຮູ່ປະສາຕໍານຳລ (ນິຕິບຸກຄລ) ອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນ  
ຕໍານຳລ ມີຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄົດໃນການມີສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງຂອງປະຊາຊົນທີ່ໄປ ສາມາຊີກສາ  
ຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລ ອ່າງມີນັ້ນສຳຄັງທາງສົດີ ປະຊາຊົນທີ່ໄປ ສາມາຊີກ  
ສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລ ມີຄວາມຄື່ອງການສື່ອສາຖາກການເມື່ອງ ການອ່ານ  
ໜັງສື່ອພິມພົໍ່ ພົງວິທຸ ການຄູໂທຮ່າສົນ ຄວາມສັນພັນຮັກບັນຄວາມຮູ້ທີ່ໄປ ສາມາຊີກສາຕໍານຳລ ແລະສາມາຊີກ  
ສາອງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລມີຄວາມຄື່ອງການເຂົ້າມີສ່ວນຮ່ວມທາງການເມື່ອງ (ການລົງຄະແນນເສື່ອງ<sup>ເລືອດັ່ງການຮ່ວມປະຊາຊົນ</sup> ການອອກຄວາມຄົດເຫັນໃນການປະຊາຊົນ) ອູ້ໃນຮະດັບປານກລາງ

ພທພ່ງໝໍ ວິຍະຮັນດົງ (2552 : ນທຄດບໍ່ອ) ໄດ້ທຳການສຶກໝາວິຊ້ເຮື່ອງ “ຄວາມຄົດເຫັນຂອງ  
ປະຊາຊົນທີ່ມີຄ່ອງການບໍລິຫານຂອງອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລຫອນໜ້າງຄອກ ຂໍເກອເມື່ອງ ຈັງຫວັດ  
ຫລຸງ” ພັດການວິພັນພົບວ່າ ປະຊາຊົນມີຄວາມຄົດເຫັນຕໍ່ອກການບໍລິຫານງານຂອງອົງຄໍການບໍລິຫານສ່ວນຕໍານຳລ  
ຫອນໜ້າງຄອກ ອູ້ໃນຮະດັບປານກລາງ ອາຫຼຸມ ການການສຶກໝາ ອາຫຼຸມ ຮ່າຍໄດ້ ມີຜົດກະທນໃຫ້ປະຊາຊົນນີ້

ความพอใช้และความคิดเห็นต่อการบริหารงานแตกต่างกันประชาชนมีความต้องการให้พัฒนางานบริการสาธารณสุขด้านต่าง ๆ เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ งานก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน การก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ตัดต้นและบำรุงไฟฟ้า การซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างด้านสาธารณสุขและสาธารณูปการฯ

ชาติชาย บันมงคล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงาน ในเขตเทศบาลเมืองสำพูน ชุดประกัสร์ ภูเจริญ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการบริหารงาน ชุดประกัสร์ ภูเจริญ อัญในระดับปานกลาง ประชาชนคาดหวัง สูงกว่าบทบาทที่เป็นจริง ด้านนิติบัญญัติ ด้านการบริหารเทศบาล ด้านผู้นำการบริหาร ด้านการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับสูง การมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยรวมอัญในระดับปานกลาง

เชาว์ เดชะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อัญในระดับที่ดีพร้อมกันนี้ ประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในด้านการเมืองที่สูง และยังมีความพึงพอใจต่อเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา อาศัยข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Story) ต่างทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ดังรายละเอียด ขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้ประชาชนอายุตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาระบบนี้ ผู้ศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปีบริบูรณ์ ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 คน แบบเจาะจงของประชาชนที่มาใช้บริการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาระบบนี้ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยถูกออกแบบมาเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการทราบผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมั่นใจยังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่ 1) ลักษณะเด่นและสุขภาพ 2) ค่านิยมและความสะอาดในที่สาธารณะ

3)ค้านการศึกษา4)ค้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัย5)ค้านรายได้/ภาษี6)ค้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ7)ค้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ได้แก่1)ความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ2)ช่องทางการให้บริการ3)เจ้าหน้าที่การให้บริการ4)สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด

ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Question) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ความคิดเห็นของ ประชาชน ต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นคำถามปลายเปิด(Opened – Ended Question )

#### การทดสอบและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

- ค้านความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ได้ผ่านการตรวจสอบค่าการให้น้ำหนักในแต่ละค้านของแบบสอบถาม ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) จากผู้เชี่ยวชาญการวิจัย 3 ท่าน(ภาคผนวก)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นหนึ่งในการดำเนินงานวิจัย จำเป็นต้องใช้เทคนิค และวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะ ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงถูกต้องและเชื่อถือได้ สำหรับการรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการภาคสนาม (Field Survey) จากการสัมภาษณ์แบบสอบถาม
- ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2561

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

หลังจากที่ได้นำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้ทำการลงทะเบียนข้อมูลแล้วนำมาประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 2. กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	กำหนดให้อัญญายิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	กำหนดให้อัญญายิ่ง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	กำหนดให้อัญญายิ่ง	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	กำหนดให้อัญญายิ่ง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	กำหนดให้อัญญายิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 400 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	222	55.5
หญิง	178	44.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

**ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 30 ปี	75	18.8
31 – 40 ปี	148	37.0
41 – 50 ปี	118	29.5
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	59	14.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา คือกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 118 คน กลุ่มอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 75 คน และกลุ่มอายุ มากกว่า 51 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ร้อยละ 29.5 และร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	135	33.8
มัธยมศึกษา	134	33.5
อนุปริญญา	50	12.5
ปริญญาตรี	71	17.8
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 134 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน ระดับอนุปริญญา จำนวน 50 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ร้อยละ 17.8 ร้อยละ 12.5 และร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ**

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	16.3
ธุรกิจส่วนตัว	72	18.0
ค้าขาย	52	13.0
เกษตรกร	121	30.3
รับจ้าง	77	19.3
อื่นๆ	13	3.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 77 คน กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน กลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 65 คน กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 52 คน และกลุ่มที่มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ร้อยละ 18.0 ร้อยละ 16.03 ร้อยละ 13.0 และร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้**

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	119	29.8
5,001 – 10,000 บาท	113	28.3
10,001 – 15,000 บาท	85	21.3
15,001 – 20,000 บาท	65	16.3
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	18	4.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 113 คน กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 85 คน กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 65 คน และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ร้อยละ 21.3 ร้อยละ 16.3 และร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยของ ระดับความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.59	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.49	.60	89.86	มาก
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.47	.60	89.58	มาก
3. ด้านการศึกษา	4.50	.56	90.04	มาก
4. ด้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัย	4.57	.51	91.54	มากที่สุด
5. ด้านรายได้/ภาษี	4.58	.55	91.75	มากที่สุด
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.50	.61	90.14	มาก
7. ด้านสาธารณสุข	4.55	.60	91.05	มากที่สุด
รวม	4.52	.50	90.45	มากที่สุด

จากการที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.45 ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรายได้/ภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.75 ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 91.54 ( $\bar{X} = 4.57$ ) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม คิดเป็นร้อยละ 91.05 ( $\bar{X} = 4.55$ ) ด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90.56 ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้าน การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.04 ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นร้อยละ 89.86 ( $\bar{X} = 4.49$ ) และ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 89.58 ( $\bar{X} = 4.47$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล รายชื่อ

การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล	$\bar{x}$	ร้อยละ	มาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. การคุ้มครองรักษา ถนนของ เทคโนโลยีและระบบระบายน้ำ	4.65	93.05	300 (75.0)	69 (17.3)	23 (5.8)	8 (2.0)	-
2. ความสะอาด ปลอดภัยของ ถนนในการใช้สัญจรไปมา	4.47	89.45	237 (59.3)	123 (30.8)	32 (8.0)	8 (2.0)	-
3. การส่งเสริมการลดปริมาณ ขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำ กลับมาใช้ประโยชน์	4.50	90.05	254 (63.5)	101 (25.3)	37 (9.3)	8 (2.0)	-
4. การรณรงค์การป้องกันไม้ที่รื้อ การคุ้มครองด้านไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่ สีเขียวในเขตเทศบาล	4.45	89.15	233 (58.3)	125 (31.3)	34 (8.5)	8 (2.0)	-
5. การให้ความสำคัญ กับการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	4.41	88.25	234 (58.8)	108 (27.0)	47 (11.8)	11 (2.8)	-
6. รอดูงจัดเก็บขยะ ตรงตาม เวลา มีระบบการกำจัดขยะที่ เหมาะสมไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	4.46	89.20	242 (60.5)	109 (27.3)	40 (10.0)	9 (2.3)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.49 เนติบอร์อยด์ 89.86)

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล อยู่ในระดับมาก เนติบอร์อยด์ 89.86 ( $\bar{x}$  = องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก 4.49) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมากที่สุดในประเด็น การคุ้มครองรักษา ถนนของอบต. และระบบระบายน้ำ เนติบอร์อยด์ 93.05 ( $\bar{x}$  = 4.65) รองลงมาคือ การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ เนติบอร์อยด์ 90.05 ( $\bar{x}$  = 4.50) ความสะอาด ปลอดภัยของถนนในการใช้สัญจรไปมา เนติบอร์อยด์ 89.45

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านการศึกษา รายข้อ

การให้บริการด้านการศึกษา	$\bar{x}$	ร้อย ละ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. การอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนด้านการฝึกอาชีพ ในพื้นที่รับผิดชอบ	4.56	91.20	176 (58.7)	107 (35.7)	14 (4.7)	3 (1.0)	-
2. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียน ที่ครอบครัวยากจน	4.67	93.55	212 (70.7)	79 (26.3)	7 (2.3)	2 (.7)	-
3. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็ก นักเรียนที่เรียนดี	4.28	85.65	121 (40.3)	119 (39.7)	44 (14.7)	16 (5.3)	-
4. จัดสรรงบประมาณสนับสนุน ทางด้านการศึกษาให้กับโรงเรียน ในพื้นที่รับผิดชอบ	4.22	84.55	87 (29.0)	143 (47.7)	52 (17.3)	18 (6.0)	-
5. สนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริมนม แก่เด็กนักเรียน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	4.76	95.25	257 (85.7)	28 (9.3)	10 (3.3)	5 (1.7)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.50 เนลี่ยร้อยละ 90.04)

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก เนลี่ยร้อยละ 90.04 ( $\bar{x} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณา รายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านโตก ด้านการศึกษา มากที่สุดในประเด็น สนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริมนม แก่เด็กนักเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเนลี่ยร้อยละ 95.25 ( $\bar{x} = 4.76$ ) รองลงมาคือ การให้ทุนการศึกษา แก่เด็กนักเรียนที่ครอบครัวยากจน เนลี่ยร้อยละ 93.55 ( $\bar{x} = 4.67$ ) การอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนด้านการฝึกอาชีพ ในพื้นที่รับผิดชอบกนถเนลี่ยร้อยละ 91.20 ( $\bar{x} = 4.56$ ) ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่เรียนดี เนลี่ยร้อยละ 85.65 ( $\bar{x} = 4.28$ ) และ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนทางด้าน การศึกษาให้กับโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบเนลี่ยร้อยละ 84.55 ( $\bar{x} = 4.22$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย รายข้อ**

การให้บริการด้านเทศกิจ/ป้องกัน สาธารณภัย	$\bar{x}$	ร้อยละ	มาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. จัดให้มีเครื่องดับเพลิง วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะเพื่อใช้ ป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	4.44	88.85	254 (63.5)	78 (19.5)	59 (14.8)	9 (2.3)	-
2. ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างอย่าง เพียงพอ	4.72	94.55	327 (81.8)	47 (11.8)	16 (4.0)	10 (2.5)	-
3. มีความพร้อมในการ ประสานงานเมื่อเกิดภัย การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว	4.60	92.10	292 (73.0)	70 (17.5)	26 (6.5)	12 (3.0)	-
4. การให้ความรู้เกี่ยวกับการ ป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย อย่างเพียงพอ	4.53	90.65	273 (68.3)	77 (19.3)	40 (10.0)	10 (2.5)	-
ในพื้นที่							

( $\bar{x}$  รวม = 4.57 เนลลี่ร้อยละ 91.54 )

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด เนลลี่ร้อยละ 91.54 ( $\bar{x}$  =  
4.57) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย มากที่สุดในประเด็น ติดตั้งไฟฟ้า  
ส่องสว่างอย่างเพียงพอ เนลลี่ร้อยละ 94.55 ( $\bar{x}$  = 4.72) รองลงมาคือ มีความพร้อมในการ  
ประสานงานเมื่อเกิดภัย การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว เนลลี่ร้อยละ 92.10 ( $\bar{x}$  = 4.60) การให้ความรู้  
เกี่ยวกับการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยอย่างเพียงพอ

ในพื้นที่ เนลลี่ร้อยละ 90.65 ( $\bar{x}$  = 4.53) และ จัดให้มีเครื่องดับเพลิง วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะเพื่อใช้ป้องกัน บรรเทา สาธารณภัยเนลลี่  
ร้อยละ 88.85 ( $\bar{x}$  = 4.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านรายได้/ภาษี รายชื่อ

การให้บริการด้านรายได้/ภาษี	$\bar{x}$	ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บภาษี	4.80	96.10	266 (88.7)	22 (7.3)	8 (2.7)	4 (1.3)	-
2. ให้บริการการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	4.57	91.45	155 (51.7)	138 (46.0)	1 (.3)	6 (2.0)	-
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีได้อย่างชัดเจน	4.46	89.20	155 (51.7)	115 (38.3)	21 (7.0)	9 (3.0)	-
4. การประเมินภาษีมีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	90.25	161 (53.7)	115 (38.3)	16 (5.3)	8 (2.7)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.58 มากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.75 )

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านรายได้/ภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.75 ( $\bar{x} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านรายได้/ภาษี มากที่สุดในประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บภาษี เฉลี่ยร้อยละ 96.10 ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมาคือ ให้บริการการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เฉลี่ยร้อยละ 91.45 ( $\bar{x} = 4.57$ ) การประเมินภาษีมีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เฉลี่ยร้อยละ 90.25 ( $\bar{x} = 4.51$ ) และ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีได้อย่างชัดเจน เฉลี่ยร้อยละ 89.20 ( $\bar{x} = 4.46$ )

ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการให้บริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายข้อ

การให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	$\bar{x}$	ร้อยละ	มาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. อนุรักษ์มรดกทางศิลป วัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริม วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณี ที่ดีงามของ ท้องถิ่นในชุมชน	4.54	90.85	253 (63.3)	117 (29.3)	24 (6.0)	6 (1.5)	-
2. การให้ความสำคัญต่อการอุ้ดต เชาใจใส่ ช่วยเหลือผู้พิการ สูง อายุในพื้นที่	4.53	90.75	254 (63.5)	114 (28.5)	25 (6.3)	7 (1.8)	-
3. การช่วยเหลือครอบครัว ผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่	4.52	90.45	245 (61.3)	125 (31.3)	24 (6.0)	6 (1.5)	-
4. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้ของ ประชาชน	4.49	89.85	244 (61.0)	120 (30.0)	25 (6.3)	11 (2.8)	-
5. การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน ชุมชนให้น่าอยู่	4.49	89.80	238 (59.5)	130 (32.5)	22 (5.5)	10 (2.5)	-
6. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพ เยาวชน สูงสุขอาช ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสอย่าง ต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนา เยาวชน กลุ่มศศรี	4.50	90.00	242 (60.5)	126 (31.5)	22 (5.5)	10 (2.5)	-
7. การส่งเสริมอาชีพที่หลากหลาย หลากหลายสม โดยคำนึงถึง วัฒนธรรมในชุมชน	4.46	89.35	237 (59.3)	121 (30.3)	34 (8.5)	8 (2.0)	-
8. จัดทำสวนสาธารณะเพื่อเป็น แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ	4.50	90.10	244 (61.0)	122 (30.5)	26 (6.5)	8 (2.0)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.50 เนลี่ยมร้อยละ 90.14)

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์กรบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านโตก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก เนลี่ยมร้อยละ 90.14 ( $\bar{x}$  =

4.50) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุดในประเด็น อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่นในชุมชนเฉลี่ยร้อยละ 90.85 ( $\bar{x} = 4.54$ ) รองลงมาคือ การให้ความสำคัญต่อการอาชญากรรม ช่วยเหลือผู้พิการซึ่งอายุในพื้นที่เฉลี่ยร้อยละ 90.75 ( $\bar{x} = 4.53$ ) การช่วยเหลือครอบครัวผู้ด้อยโอกาส ในพื้นที่เฉลี่ยร้อยละ 90.45 ( $\bar{x} = 4.52$ ) จัดทำสวนสาธารณะเพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจเฉลี่ยร้อยละ 90.10 ( $\bar{x} = 4.50$ ) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเยาวชน กลุ่มสตรีเฉลี่ยร้อยละ 90.00 ( $\bar{x} = 4.50$ ) ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อขับเคลื่อนรายได้ของประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 89.85 ( $\bar{x} = 4.49$ ) การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในชุมชนให้น่าอยู่ เฉลี่ยร้อยละ 89.80 ( $\bar{x} = 4.49$ ) และ การส่งเสริมอาชีพที่หลากหลายเหมาะสม โดยคำนึงถึงวัตถุคุณภาพในชุมชนเฉลี่ยร้อยละ 89.35 ( $\bar{x} = 4.46$ ) ตามลำดับ ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสาธารณสุข รายข้อ

การให้บริการด้านสาธารณสุข	$\bar{x}$	ร้อย ละ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในชุมชน	4.62	92.40	184 (61.3)	97 (32.3)	17 (5.7)	2 .7)	-
2. ส่งเสริมการเด่นกีฬาและออกกำลังกาย โดยจัดทำสนามกีฬาและสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา	4.60	92.15	193 (64.3)	80 (26.7)	23 (7.7)	4 (1.3)	-
3. มีการจัดตั้งกุ่น ชุมชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น ชุมชนปั่นเพื่อสุขภาพ	4.51	90.25	161 (53.7)	115 (38.3)	21 (7.0)	3 (1.0)	-
4. การรณรงค์และป้องกันปัญหาฯ เสพติดในชุมชน	4.53	90.75	166 (55.3)	112 (37.3)	18 (6.0)	4 (1.3)	-
5. การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน	4.48	89.70	145 (48.3)	129 (43.0)	24 (8.0)	2 (.7)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.55 เฉลี่ยร้อยละ 91.05)

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสาธารณสุข อัญในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.05 ( $\bar{x} = 4.55$ ) เมื่อ

พิจารณารายละเอียดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสาธารณสุขมากที่สุด ในประเด็น การพิจารณาวั ป้องกันและควบคุม  
โรคติดต่อ ในชุมชนเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ( $\bar{x} = 4.62$ ) รองลงมาคือ ส่งเสริมการเล่นกีฬาและออกกำลัง  
กาย โดยขั้นตอนตามกีฬาและสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาเฉลี่ยร้อยละ 92.15 ( $\bar{x} = 4.60$ ) การรณรงค์และ  
ป้องกันปัญหายาเสพติดในชุมชนเฉลี่ยร้อยละ 90.75 ( $\bar{x} = 4.53$ ) มีการขัดตั้งกลุ่ม ชุมชนด้านการ  
ส่งเสริมสุขภาพ เช่น ชุมชนบ้านเพื่อสุขภาพเฉลี่ยร้อยละ 90.25 ( $\bar{x} = 4.51$ ) และ การเผยแพร่ความรู้  
เรื่อง โภชนาการแก่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 89.70 ( $\bar{x} = 4.48$ ) ตามลำดับ  
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
บ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก ผู้ศึกษาวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว  
โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มี  
ต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.50	92.13	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	.50	90.64	มากที่สุด
3. ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	.46	92.80	มากที่สุด
4. ด้านสื่งอำนวยความสะดวก	4.63	.41	92.78 -	มากที่สุด
รวม	4.59	.40	92.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05 ( $\bar{x} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ  
ด้านสื่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.78 ( $\bar{x} = 4.63$ ) รองลงมาคือ ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คิดเป็นร้อยละ 92.80 ( $\bar{x} = 4.64$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.13 ( $\bar{x} = 4.60$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.64 ( $\bar{x} = 4.53$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวนตามพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

#### ประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านขั้นตอนการให้บริการ รายชื่อ

การให้บริการด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	มาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.73	94.60	323 (80.8)	50 (12.5)	23 (5.8)	4 (1.0)	-
2. ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับปัญหา	4.53	90.60	254 (63.5)	111 (27.8)	28 (7.0)	7 (1.8)	-
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	4.63	92.70	294 (73.5)	74 (18.5)	24 (6.0)	8 (2.0)	-
4. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ช้าช้อน	4.59	91.80	276 (69.0)	90 (22.5)	28 (7.0)	6 (1.5)	-
5. มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการด้านต่างๆ	4.54	90.95	274 (68.5)	80 (20.0)	37 (9.3)	9 (2.3)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.60 เฉลี่ยร้อยละ 92.13)

จากตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 92.13 ( $\bar{x} = 4.60$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ ยุ่งยาก เฉลี่ย ร้อยละ 94.60 ( $\bar{x} = 4.73$ ) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง เฉลี่ยร้อยละ 92.70 ( $\bar{x} = 4.63$ ) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ช้าช้อนเฉลี่ยร้อยละ 91.80 ( $\bar{x} = 4.59$ ) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ เฉลี่ยร้อยละ 90.95 ( $\bar{x} = 4.54$ ) และ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับปัญหาเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ( $\bar{x} = 4.53$ )

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับตามพึงพอใจที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านซ่องทางการให้บริการ รายข้อ

การให้บริการด้านซ่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.52	90.50	172 (57.3)	91 (30.3)	28 (9.3)	9 (3.0)	-
2. มีซ่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ	4.54	90.95	203 (67.7)	33 (11.0)	52 (17.3)	12 (4.0)	-
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจน	4.57	91.45	175 (58.3)	99 (33.0)	19 (6.3)	7 (2.3)	-
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.53	90.65	152 (50.7)	129 (43.0)	15 (5.0)	4 (1.3)	-
5. มีผังลักษณะขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	90.30	150 (50.0)	125 (41.7)	19 (6.3)	6 (2.0)	-
6. มีศูนย์รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกษ์	4.50	90.00	127 (42.3)	166 (55.3)	1 (.3)	6 (2.0)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.53 เฉลี่ยร้อยละ 90.64)

จากตารางที่ 16 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านซ่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 90.64 ( $\bar{x} = 4.53$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มีความชัดเจนเฉลี่ยร้อยละ 91.45 ( $\bar{x} = 4.57$ ) รองลงมาคือ มีซ่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการเฉลี่ยร้อยละ 90.95 ( $\bar{x} = 4.54$ ) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว เฉลี่ยร้อยละ 90.65 ( $\bar{x} = 4.53$ ) มีซ่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เฉลี่ยร้อยละ 90.50 ( $\bar{x} = 4.52$ ) มีผังลักษณะขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เฉลี่ยร้อยละ 90.30 ( $\bar{x} = 4.51$ ) และมีศูนย์รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกษ์ เฉลี่ยร้อยละ 90.00 ( $\bar{x} = 4.50$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพึงพอใจที่มีต่อการบริการ  
ประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายชื่อ

การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	91.55	271 (67.8)	98 (24.5)	22 (5.5)	9 (2.3)	-
2. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อปัญหาของผู้มาติดต่อ	4.76	95.30	319 (79.8)	72 (18.0)	5 (1.3)	4 (1.0)	-
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58	91.75	294 (73.5)	63 (15.8)	27 (6.8)	16 (4.0)	-
4. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจา ที่สุภาพ อ่อนโยน ในการให้บริการ	4.71	94.25	322 (80.5)	49 (12.3)	21 (5.3)	8 (2.0)	-
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.55	91.15	294 (73.5)	48 (12.0)	45 (11.3)	13 (3.3)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.64 เฉลี่ยร้อยละ 92.80)

จากตารางที่ 17 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 92.80 ( $\bar{x} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อปัญหาของผู้มาติดต่อเฉลี่ยร้อยละ 95.30 ( $\bar{x} = 4.76$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีกริยา วาจา ที่สุภาพ อ่อนโยน ในการให้บริการเฉลี่ยร้อยละ 94.25 ( $\bar{x} = 4.71$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเฉลี่ยร้อยละ 91.75 ( $\bar{x} = 4.58$ ) เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ เฉลี่ยร้อยละ 91.55 ( $\bar{x} = 4.57$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน-เฉลี่ยร้อยละ 91.15 ( $\bar{x} = 4.55$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ  
ประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในครัวเรือน

การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในครัวเรือน	$\bar{x}$	ร้อยละ	มากที่สุดจำนวน ( $\bar{x}$ ของ %)	มากจำนวน ( $\bar{x}$ ของ %)	ปานกลางจำนวน ( $\bar{x}$ ของ %)	น้อยจำนวน ( $\bar{x}$ ของ %)	น้อยที่สุดจำนวน ( $\bar{x}$ ของ %)
1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ	4.44	86.80	256 (64.0)	74 (18.5)	60 (15.0)	10 (2.5)	-
2. สถานที่รองรับผู้รับบริการมีความเหมาะสม เป็นสัดส่วน	4.75	95.15	340 (85.0)	28 (7.0)	27 (6.8)	5 (1.3)	-
3. จำนวนที่นั่งรองรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ	4.69	93.80	300 (75.0)	80 (20.0)	16 (4.0)	4 (1.0)	-
4. สถานที่จอดพาหนะของผู้มาใช้บริการเป็นสัดส่วนและเพียงพอ	4.64	92.95	297 (74.3)	75 (18.8)	18 (4.5)	10 (2.5)	-
5. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และเพียงพอ	4.68	93.75	313 (78.3)	53 (13.3)	30 (7.5)	4 (1.0)	-
6. ปริมาณสุขาที่จัดไว้ให้ผู้มาใช้บริการสะอาดและปลอดภัย	4.61	92.25	298 (74.5)	59 (14.8)	33 (8.3)	10 (2.5)	-

( $\bar{x}$  รวม = 4.63 เนลลี่ร้อยละ 92.78)

จากตารางที่ 18 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในครัวเรือนอยู่ในระดับมากที่สุด เนลลี่ร้อยละ 92.78 ( $\bar{x} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในครัวเรือนมากที่สุดในประเด็นสถานที่รองรับผู้รับบริการมีความเหมาะสม เป็นสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 95.15 ( $\bar{x} = 4.75$ ) รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรองรับบริการเหมาะสมและเพียงพอเฉลี่ยร้อยละ 93.80 ( $\bar{x} = 4.69$ ) การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และเพียงพอ เฉลี่ยร้อยละ 93.75 ( $\bar{x} = 4.68$ ) สถานที่จอดพาหนะของผู้มาใช้บริการเป็นสัดส่วนและเพียงพอเฉลี่ยร้อยละ 92.95 ( $\bar{x} = 4.64$ ) ปริมาณสุขาที่จัดไว้ให้ผู้มาใช้บริการสะอาดและปลอดภัยเฉลี่ยร้อยละ 92.25 ( $\bar{x} = 4.61$ ) และ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ เฉลี่ยร้อยละ 86.80 ( $\bar{x} = 4.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชน  
ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัด  
เพชรบูรณ์

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	การแปลผล
1. การให้บริการของอบต.	4.52	.50	90.45	มากที่สุด
2. การบริการประชาชน	4.59	.40	92.05	มากที่สุด
รวม	4.55	.42	91.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.25  
( $\bar{x} = 4.55$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำหรับทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31–40 ปี การศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านรายได้/ภาษี ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.75

2. ด้านเทคโนโลยี/ป้องกันสาธารณภัย ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.54

3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.05

4. ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.56

5. ด้านการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 90.04

6. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 89.86

7. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 89.58

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.54

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.789
2. ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.13
4. ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.64

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.05

สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 91.25

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

1.1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ขาดการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพราะในการรักษาความสะอาดนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนที่อยู่ในชุมชน ด้วยการสร้างและปลูกจิตสำนึกโดยต้องรณรงค์ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้คนในชุมชนตระหนักระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการรักษาความสะอาดบูรเวณที่เป็นสถานที่ส่วนรวม รวมถึงการจัดหาถังขยะในที่สาธารณะให้มีจำนวนเพียงพอ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

1.1 ด้านซ่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่า ทาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโตก ขาดการทามั่งคับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่อและใช้บริการเสียเวลาในการติดต่อราชการ ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควรมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนร่วมมือกันรักษา ความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง และควรจัดหาถังขยะมาบริการในที่สาธารณะให้ เพียงพอ
2. ด้านซ่องทางการให้บริการ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้นควร มีผังดำเนินขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และควรมีช่องทางการบริการที่ หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและควรจัดทำชุดรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของประชาชนที่เบตที่รับผิดชอบ และนำ ข้อคิดเห็นค้าง นำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลอวังน้อย อําเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- การปักครอง, กรม. (2546). บทบาทอํานาจหน้าที่ของสภាឌำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- กิติมา ปรีดีคิกก. (2534). ทฤษฎีการบริการองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร.
- กุหลาบ รัตนสังธรรม. (2533). การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในวิธีการดำเนินงานวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์ความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน. : ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- โภวิทย์ พวงงาม. (2546). การปักครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. คณะสังคมสัมเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โภวิทย์ พวงงาม. (2549). มิติใหม่การปักครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์ กระจายอํานาจ และการบริหารงานท้องถิ่น. คณะสังคมสัมเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2548). การพัฒนาคุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารการจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : บริษัทวิชั่นพรีนท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- จิราพร ศรีโลหะสิน. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการดับความเพิงพาใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทະเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองในกลุ่มภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุมพล หนูมพาณิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการแนวคิดและกรณีตัวอย่างของไทย.
- ชนินทร์ ณรงค์น้อย. (2545). ทักษะของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจน้ำท่าขามกองกำกับการตำรวจนครบาลภาค 9. ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารงานยุทธิธรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาติชาย ปันคงคล. (2550). ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูนต่อการบริหารงาน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชูชาติ กีฬาแปง. (2552). ทัศนะของผู้นำห้องถินต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษา จังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- 夷าว เดชะ. (2554). ทัศนะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลของ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ษฎาณภัทร เจริญรัตน์. (2552). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ : บางกอกนลลักษ์.
- ณพพงษ์ วิยะรันดร์. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลของข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปะทุม วิทยาเขตชลบุรี
- ทวีพงศ์ หินคำ. (2550). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. อุบลราชธานี : ศิริธรรม ออฟเซ็ทการพิมพ์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2538). ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างรัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). ความรู้เมืองต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (สำนักงาน ก.พ.).
- เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิตทางการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธเนศวร เจริญเมือง. (2550). การปักครองห้องถินกับการบริหารจัดการห้องถิน : อิทธิพลนึงของ อารยธรรมโลก. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นกรินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2546). ทิศทางการปักครองห้องถินของไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรมะ สะเตหิน. (2533). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- ปรัชญา เวลาวัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : บริษัทกราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2545). ทฤษฎีองค์การสารารणะ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ ตรุษทิน. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีวรรณ ตันตีไชย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาโนนช์ สุขฤกษ์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลลภา ชาษาด. (2521). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินัย จิตต์ปูรุ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจน้ำ : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจนครบาลฉุนพินี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีโรจน์ สัตย์สัมพันธ์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลฉุนพินี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวีกร และมุสตี รุนาคม. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. ปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2539). วิธีจัดการกับความเครียด. กรุงเทพฯ : บริษัทด้นอ้อยแกรมมี.
- Applewhite, P. B. (1985). *Organization Behavior*. New York : Prentice-Hall.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. London : Penguin Book.
- Davis. (1967). *Human Relation at Work : The Dynamics of Organizational Behavior*. New York : Mc. Graw-Hill.
- Fitzgerald, M. R. and Durant, R. F. (1980). "Citizen Evaluation and Urban Management : Service delivery in an era of Protes" *Public Administration Revies*. 40 : 585-594.

- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : Mc. Graw-Hill company Book.
- Gunlach, J. H. and Reid, N. P. (Fall). (1983). "A Scale of the Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service" **Journal of Social Service Research.** 7 : 37-54.
- Hans A. G. M. Bekke, James L. perry and Theo A. J. Tonnen, eds. (1996). **Cruft Service System in comparative perspective.** Bloomington and Indiana polis : Indian University press.
- Kokpol, Orathai. (1988). **Urban Governance and the Environment : Solid-- waste Management in Two Municipalities in Thailand.** Doctoral dissertation. University of Toronto (Canada).
- Miller, D. J. (1954). **Management in the Public Service.** New York : Mc.Graw-Hill Company Book.
- Patrick Dunleavy, Democracy. (1991). **Bureaucracy & public choice.** N. Y. : Harvester wheat sheaf.
- Tatiana, Morren. (2001). **Conceptualising civil Society With in good Governance and Social Capital Policies.** Master's thesis., Dathousic University (Canada).
- Vroon, V. H. (1984). **Work and Motivation.** Florida : E. Krieger Publishing Co.
- Weber, M. and Mill, W. C. (eds) (1966). **Bureaucracy in Han Heinrick Gerth.** New York : Oxford University Press.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistice : An introduction analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก



เลขที่รับ..... ๑๒๗๙  
วันที่..... ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๑

ที่ ศธ ๐๔๓๙/๔๓๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์  
ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง  
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๑

สตจ. เพชรบูรณ์  
เลขที่รับ..... ๔๓๓๙  
วันที่..... ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๑  
เวลา.....

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ ศธ ๐๔๓๙/๔๓๖๓ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายชื่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ทำสัญญารับจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการในการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ รายละเอียดตามที่ทราบแล้วนั้น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ครรชขออนุญาตให้คณะนักวิจัยเข้าเก็บข้อมูลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ตั้งแต่บัดนี้เป็น ต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

~\*~

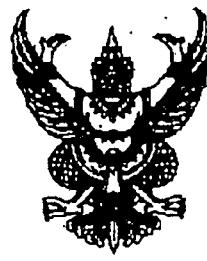
(อาจารย์ ดร.ศรีนภา พรหมคำ)  
หัวหน้านักวิจัย

โทร ๐๘ ๑๔๓๒ ๓๔๗๑

รักษาราชสันต์ฯ แห่งประเทศไทย

(นายพิรัชญ์ บูรณ์ประดุจ)

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสำนักงานคุณภาพการพัฒนา ฝ่ายการพัฒนาคน  
ห้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์



ที่ พช ๐๐๒๓.๖/ว ๑๗๙

ศาลากลางจังหวัดเพชรบูรณ์  
ถนนสรีบูรี-หล่มสัก พช ๖๗๐๐๐

๗๖  
พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ, นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และนายกเทศมนตรีเมืองวิเชียรบูรี  
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ ศธ ๐๔๓๘/๔๓๘ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์แจ้งว่า ได้ทำสัญญารับจ้างประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ในการประเมินผลสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอีกครั้งหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ดังนั้น เพื่อให้คณะนักวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เข้าเก็บข้อมูลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
จึงขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อ่านรายความสะดวกแก่คณะวิจัยฯ ในการเก็บข้อมูลดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตพื้นที่ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายกฤษณ์ แสงวิชัย)  
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฐมคำนำเสนอกฎหมาย  
ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น  
โทร.๐-๔๖๗๖-๔๗๓๘

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- ดร.ภวัต ตั้งตรงจิตรที่ปรึกษาสถาบันศรษณุกิจและสังคมแห่งชาติ
- ดร.กนลวิช ลอยมา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- ดร.จำเนียร ใจงามกรรมการบริหารพรรคประชาธิปไตย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

เกณฑ์กำหนดค่า naï หนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อยสุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตกได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 2) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) ด้านการศึกษา 4) ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย 5) ด้านรายได้/ภาษี 6) ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมและ 7) ด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตกได้แก่ 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่การให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบตามความเป็นจริง และตอบให้ครบถ้วน เพื่อให้เกิดคุณค่าต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก อําเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้นี้เท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่าน หรือการปฏิบัติหน้าที่และองค์กรของท่านแต่อย่างใด

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถาม

**เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรนบริหารส่วน  
ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์**

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเดินคำหรือเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่ตรงความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน  
เพศ

ชาย                            หญิง

อายุ

18 – 30                            31 – 40  
 41 – 50                            มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา                    มัธยมศึกษา<sup>1</sup>  
 อุดมศึกษา                            ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ                    ช่างกิจส่วนตัว  
 ค้าขาย    เกษตรกร  
 รับจำนำ    อื่นๆ (ระบุ).....

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 5,000 บาท                            5,000 – 10,000 บาท  
 10,001 – 15,000 บาท                            15,001 – 20,000 บาท  
 มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเลือกตอบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตกในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

การบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโตก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล					
1. การคุ้มครองรักษาอนามัยของเทศบาล และระบบระบายน้ำ					
2. ความสะดวก ปลอดภัยของถนนในการใช้สัญจรไป-มา					
3. การส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและกำจัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์					
4. การรณรงค์การป้องกันไม้หรือการคุ้มครองต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาล					
5. การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
6. รถบัสจักรยานยนต์ ตามเวลา มีระบบการกำจัดขยะที่เหมาะสมไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม					
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
7. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรักษาความสะอาดสถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง					
8. จัดหาถังขยะในที่สาธารณะอย่างเพียงพอ					
9. การคุ้มครองความสะอาดของถนน ทางเดิน การจัดเก็บขยะมูลฝอย					
10. กำหนดระยะเวลาเปิด กฎหมายที่ในการคุ้มครองสาธารณะบดี					
11. การลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย					
ด้านการศึกษา					
12. การอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน					

การบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโน落地	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
ด้านการฝึกอาชีพ ในพื้นที่รับผิดชอบ					
13. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่ครอบครัวยากจน					
14. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่เรียนดี					
15. จัดสรรงบประมาณสนับสนุนทางด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ					
16. สนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริมนม แก่เด็กนักเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ					
ด้านเทศกิจ/ป้องกันสาธารณภัย					
17. จัดให้มีเครื่องคันเพลิง วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะเพื่อใช้ป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย					
18. ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างอย่างเพียงพอ					
19. มีความพร้อมในการประสานงานเมื่อเกิดภัย การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว					
20. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย การอุ้ดช่วยเหลือผู้ประสบภัย กับประชาชนในพื้นที่					
ด้านรายได้/รายรับ					
21. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บ ภาษี					
22. ให้บริการการจัดเก็บภาษีนอกรถสถานที่					
23. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีได้อย่างชัดเจน					
24. การประเมินภาษีมีความยุติธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ					
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
25. อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและ ต่างเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และเพลิดเพลินที่คีางามของ ท้องถิ่นในชุมชน					

การบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโคก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
26. การให้ความสำคัญต่อการอุ้มเลาใจใส่ช่วยเหลือผู้พิการ ผู้สูงอายุในพื้นที่					
27. การช่วยเหลือครอบครัวผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่					
28. ส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อประกันรายได้ของประชาชน					
29. การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้านให้น่าอยู่					
30. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเยาวชน กลุ่มศศรี					
31. การส่งเสริมอาชีพที่หลากหลายเหมาะสม ให้คนเมืองวัยรุ่นในหมู่บ้าน					
32. ขัดทำส่วนสาธารณูปโภคเพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ					
ด้านสาธารณูปโภค					
33. การเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในหมู่บ้าน					
34. ส่งเสริมการเด่นกีฬาและออกกำลังกายโดยขัดทำส่วนกีฬาและสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา					
35. มีการจัดตั้งกลุ่ม ชุมชนด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น ชุมชนบ้านเพื่อสุขภาพ					
36. การรณรงค์และป้องกันปัญหายาเสพติดในหมู่บ้าน					
37. การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ  
โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเดือกดตอบว่า ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านโตก ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับ  
ความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมสมกับปัญหา					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
4. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ช้าชอน					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการ					
8. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก					
<b>ชั้นชั้น มีความชัดเจน</b>					
9. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
10. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน					
11. มีศูนย์รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
12. เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อปัญหาของผู้มา ติดต่อ					
14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีกริยา วาจา ที่สุภาพ อ่อนโยน ใน การให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน					

ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ					
18. สถานที่รองรับผู้รับบริการมีความเหมาะสมเป็นสัดส่วน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. จำนวนที่นั่งรองรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ					
20. สถานที่จอดพาหนะของผู้มาใช้บริการเป็นสัดส่วนและเพียงพอ					
21. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และเพียงพอ					
22. ปริมาณสุขาที่จัดไว้ให้ผู้มาใช้บริการสะอาดและปลอดภัย					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่างๆ

การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำานกับวัดถูประสงค์  
(Testability of Item – Variable – Congruence Index)

**การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำานกับวัตถุประสงค์**

(Testability of Item – Variable – Congruence Index)

ดัชนีของตัวแปรต้น	Questionnaires/Interview คำาน/การสัมภาษณ์	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่าIVC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
การให้บริการประชาชน ขององค์กรนิเวศน์ส่วน ตัวนอปี่านได้ 1. ต้านติงแวดล้อมและ สุขภาวะ	1. การคุ้มครองรักษา ดูแล ของเทคโนโลยี และระบบระบบทะ น้ำ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	2. ความสะอาด ปลอดภัยของ ถนนในการใช้สัญจรไป-มา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	3. การส่งเสริมการลดปมภัย บนบุคลากรและการคัดแยกบุช เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำ กลับมาใช้ประโยชน์	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80
	4. การรณรงค์การปฏิรักดันไม้หรือ การคุ้มครองดันไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่ สีเขียวในเขตเทศบาล	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	5. การให้ความสำคัญกับการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	6. ลดขยะจัดเก็บขยะ ลดความ เวลา มีระบบการกำจัดขยะที่ เหมาะสมไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	7. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนรักษาความสะอาด สถานที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	8. จัดหาจังหวะทางในที่ สาธารณะอย่างพึงพอใจ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	9. การคุ้มครองความสะอาดของ ถนน ทางเดิน การจัดเก็บขยะบุช ฟอย	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	10. กำหนดระยะเวลา กฎหมายในการ คุ้มครองสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80
	11. การลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
3. ดำเนินการศึกษา	12. การอบรมให้ความรู้ด้าน ต่าง ๆ แก่ประชาชนด้านการศึกษา อาชีพ ในพื้นที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

ตัวนีบองตัวแบร์คัน	Questionnaires/Interview คำตาม/การสัมภาษณ์	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่าIVC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	13. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่ครอบครัวยากจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	14. ให้ทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่เรียนดี	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	15. จัดสรรงบประมาณสนับสนุนทางด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
3. ด้านการศึกษา	16. สนับสนุนอาหารกลางวันอาหารเสริมน้ำนมแก่นักเรียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80
4. ด้านเทคโนโลยีป้องกันสาธารณภัย	17. จัดให้มีเครื่องดับเพลิง วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะเพื่อใช้ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	18. ติดตั้งไฟฟ้าต่อส่องสว่างอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	19. มีความพร้อมในการประสานงานเมื่อเกิดภัย การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	20. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การถูกและช่วยเหลือผู้ประสบภัย กับประชาชนในพื้นที่	1	+1	+1	0	+1	4	0.80
5. ด้านรายได้/ภาษี	21. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	22. ให้บริการการจัดเก็บภาษีออกสถานที่	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	23. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	24. การประเมินภาษีมีความยุติธรรม ไม่เสื่อมไปยังตัวบุคคล	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80
6. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25. อนุรักษ์มรดกทางศิลปะ วัฒนธรรมศาสนาและส่งเสริมวัฒนธรรมปัญญาและเพลิด	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

ดัชนีของตัวแปรดัน	Questionnaires/Interview คำถาม/การสัมภาษณ์	คะแนนความเห็นของผู้ช่วยราชการ					รวม	ค่าIVC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	ที่ดีงามของท้องถิ่นในชุมชน							
	26. การให้ความสำคัญต่อการ อุ้มเล้อใจใส่ช่วยเหลือผู้พิการ ผู้สูงอายุในพื้นที่	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	27. การช่วยเหลือครอบครัว ผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่	1	+1	+1	0	+1	4	0.80
	28. ส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้ของ ประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	29. การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน ชุมชนให้น่าอยู่	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	30. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและ พัฒนาเด็ก ศศิริ เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อย <sup>1</sup> โอกาสอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการพัฒนาเยาวชน กลุ่ม ศศิริ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
6. ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	31. การส่งเสริมอาชีพที่ หลากหลายเหมาะสม โดย ดำเนินธุรกิจดีในชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
7. ด้านสาธารณสุข	32. จัดทำสวนสาธารณะเพื่อเป็น <sup>2</sup> แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	33. การเฝ้าระวัง ป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อในชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	34. ส่งเสริมการเดินกีฬาและออก กำลังกายโดยจัดทำสนามกีฬา <sup>3</sup> และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	35. มีการจัดตั้งกลุ่ม ชุมชนด้าน <sup>4</sup> การส่งเสริมสุขภาพ เช่น ชุมชนบ้านเพื่อสุขภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	36. การผังคงและป้องกันปัญหา บนสภาพดินในชุมชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	37. การเผยแพร่ความรู้เรื่อง <sup>5</sup> โภชนาการแก่ประชาชน	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80
	1. ขั้นตอนการให้บริการสะคลาน ไม่ต่างจาก	1	+1	+1	0	+1	4	0.80

ตัวนีของตัวแปรตัวนั้น	Questionnaires/Interview ค่าตาม/การสัมภาษณ์	คะแนนความเห็นของผู้ชี้ยวชาญ					รวม	ค่าIVC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
การบริการประชาชน ขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบ้านโนก 1.ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	2. ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับปัญหา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	4. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ช้าช้อน	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80
	5. มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการด้านต่างๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	6. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
2. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	7. มีช่องทางสำหรับคนชราและ ผู้พิการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	8. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจน มีความ ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	9. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	10. มีผู้ดำเนินขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80
	11. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	12. เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อ การให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	13. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อ ปัญหาของผู้มาติดต่อ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือ รือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	15. เจ้าหน้าที่มีภาริยาสาขาวิชาที่ สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	16. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับ บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80
	17. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
4. ด้านติงอันวยความ สะดวก	18. สถานที่รองรับผู้รับบริการมี ความเหมาะสม เป็นสัดส่วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

ค้านีของตัวประเมิน	Questionnaires/Interview คำถาม/การสัมภาษณ์	คะแนนความเห็นของผู้เข้าวิชาชญาณ					รวม	ค่าIVC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	19. จำนวนที่นั่งรอรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	20. สถานที่จอดพากะของผู้มา ใช้บริการเป็นสัดส่วนและ เพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	21. การจัดบริการน้ำดื่มสะอาด และเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	22. ปริมาณสุขาที่จัดไว้ให้ผู้มา ใช้บริการสะอาดและปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00