

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดสระแก้ว ผู้ประเมินได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของการให้บริการ
3. แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะท้องถิ่น
4. บริบทของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และความหมายของความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ อาทิเช่น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2542 หน้า 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดี หรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้มากหรือน้อย

อังคณา นันทวดีพิศาล (2546 หน้า 8) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังที่ผลักดันหรือเร้าความรู้สึกของบุคคลให้มีความสนใจ เต็มใจ ในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่บุคคลคาดหวัง

มอร์ส (Morse อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

เชลล์ (Shell อ้างใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547 หน้า 17) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

วิชัย ธิวัณนา (2550 หน้า 25) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 หน้า 15) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อัจฉรา สมสวย (2545 หน้า 9-11) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่

ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแทนสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของทางการบริการ ความเต็มใจของการบริการด้วยความเต็มใจ ที่จะให้บริการ ตลอดจนสามารถให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้มีความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานบริการมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้เกิดการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

อรรถน์ สีหะไพ (2546 หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ
- 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ

2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉา สมสวย (2545 หน้า 12) อธิบายลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการทำงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาการได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ได้รับบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้องของความคาดหวังที่มีอยู่ อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งใจก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงงาน (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพ ไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟัง และเข้าใจลูกค้าการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การป้องกันลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความเป็นส่วนตัวที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 หน้า 23 – 25) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่

1. อายุ ในการศึกษาพบว่า อายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ สังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่หงุดหงิดง่ายอีกทั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึงจะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด

2. เพศ คนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทางร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้น จะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย

3. วุฒิการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษา พบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจ หากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมามากจะพบว่าการทำงาน หรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก

5. ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องของระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายด้าน เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับ สถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าที่เป็นเลิศ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2546 หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ สิ่งที่ต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้น

อรรัตน์ สีหะอำไพ (2546 หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนง ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548 หน้า 14) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ผลิตภัณฑ์บริการ และการบริการส่วนควบ ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลาย ส่วนการบริการส่วนควบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่อง ชักผ้าหลังการขายหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการต่างๆ ที่มีผู้ให้บริการมีอยู่ไปยังผู้รับบริการ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประสบความสำเร็จได้

2.2.2 ความสำคัญของการบริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงาน อาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันที่มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ตนเองพอใจตามอัตราภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มพูนผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ทำธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงถึงความเอาอกเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือการบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือการบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่นที่ดีกว่า แต่หากการให้บริการไม่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนานๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปรกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

2.2.3 ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 211 – 212) ได้กล่าวว่า บริการ (services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

2.2.4 คุณภาพการให้บริการ

การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 หน้า 291 – 292)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อันปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมเดช มุงเมือง (2546 หน้า 42) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบครอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะท้องถิ่นและนโยบายระดับท้องถิ่น

2.3.1 การบริการสาธารณะ เป็นภารกิจที่รัฐต้องดำเนินการเพื่อมุ่งตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน สร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแต่ละบริบท การบริการสาธารณะจึงเป็นกลไกสำคัญของรัฐในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งสามารถอธิบายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

3.1.1 ความหมาย

อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี (2559) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึงเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

นราธิป ศรีราม (2557) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

อรทัย ก๊กผล (2552) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3.1.2 ประเภทของการบริการสาธารณะ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็หน้าทีเฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ตัวอย่างบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้น บริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้นแต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดประเภทใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมามาก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่งมีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ (1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิตการจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ (3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ (4) ผู้ใช้บริการ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกันในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน

3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้นการแสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์ พิพิธภัณฑการกีฬา การศึกษาวิจัย ฯลฯ

ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในการกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้องดำเนินการให้เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและรายได้รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป (กรพจน์ อัครวินวิจิตร, 2559)

3.1.3 หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ มีดังนี้

3.1.3.1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

3.1.3.2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3.1.3.3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้

เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

2.3.2 การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มีบทบัญญัติอันเกี่ยวเนื่องกับการบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

ประการที่ 1 การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 76 ที่กำหนดว่า “รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว”

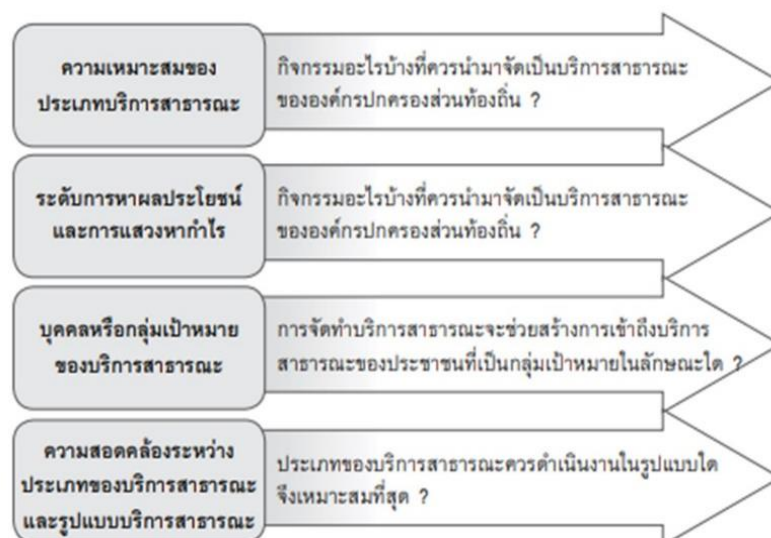
จากมาตราดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รัฐจะต้องปรับระบบการดำเนินงานและระบบความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้มีความชัดเจนในเชิงอำนาจหน้าที่ อีกทั้งต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงระบบการทำงานของภาครัฐที่จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่พร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และให้รัฐมุ่งเน้นการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้ในรายละเอียดยังมีการกำหนดเพิ่มเติมว่า รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเพื่อให้แนวนโยบายแห่งรัฐบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จึงได้มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่าง ๆ ไว้อย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

นอกจากนี้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้มีการกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนนี้เองเป็นหลักประกันว่า รัฐจะต้องส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นหน่วยงานหลัก โดยให้การกระจายอำนาจเป็นกลไกสำคัญ และเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการบริหาร การจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ยังได้กำหนดบทบาทเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และการที่มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และสามารถพัฒนาระบบการคลังโดยการจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดบริการสาธารณะโดยครบถ้วน สามารถที่จะจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งกรณีการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ก็สามารถมอบให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการก็ได้ (โชคสุข กรกิตติชัย, 2560)

2.3.2.1 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นที่ดี

การจัดบริการสาธารณะที่ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งต้นจากการกำหนดหลักการและเป้าหมายที่บอก ว่า “อะไรคือบริการสาธารณะที่ดี” วุฒิสาร ตันไชยและคณะ (2558) ได้เสนอมิติการพิจารณาประเภทเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริการสาธารณะที่ควรจัดทำในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม การจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่ดีควรมีลักษณะอย่างไรได้ 4 มิติ คือ



ภาพที่ 2-1 มิติหลักคิดการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นที่ดี

1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ : กิจกรรมอะไรบ้างที่ควรนำมาจัดเป็นบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ? ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (General Competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอตามที่คุณเขียนเสนอไปตอนต้น อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติพบว่ามีการบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล (อาทิการกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน การกำหนดเกณฑ์การปล่อยมลภาวะทางอากาศ การจัดทำมาตรฐานกลางว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ การกำหนดหลักสูตร ฯลฯ) หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว (เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาความเสถียรภาพหรือการวางแผนในทางเศรษฐกิจ การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ) บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก (เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่อย่าง เครือข่ายทางรถไฟ สนามบิน ท่าเรือน้ำลึก ฯลฯ) การดำเนินบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อม และศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าประเภทบริการสาธารณะดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่สามารถทำได้เลยในอนาคต ถ้าในอนาคตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะที่มีความซับซ้อนและมีขนาดใหญ่มากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมสามารถทำได้ เช่น การจัดทำสนามบินในบางประเทศเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ปรากฏในมลรัฐวอชิงตันมีกรมการขนส่งแห่งมลรัฐวอชิงตัน (Washington State Department of Transportation - WSDOT) แห่งสหรัฐอเมริกา ทำหน้าที่บริหารจัดการสนามบินถึง 16 แห่ง หรือการดำเนินงานของสนามบินนานาชาติซีแอตเทิล-ทาโคมา (Seattle-Tacoma International Airport) ที่ดูแลโดย The Port of Seattle แห่ง King County เป็นต้น

2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร : การจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม จะสามารถหาประโยชน์และแสวงหากำไรได้ในระดับใด? โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม เราควรคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า

1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการ

แข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้าการกำหนดค่าบริการไฟฟ้าแบบขั้นบันไดตามปริมาณการใช้แก๊สโรงงานอุตสาหกรรมและห้างสรรพสินค้า การกำหนดอัตราค่าเช่าห้องประชุมสำหรับการจัดทำกิจกรรมของเอกชน เป็นต้น นอกจากนี้ การหาค่าไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ ตัวอย่างเช่นการคิดค่าห้องพักผู้ป่วยพิเศษในสถานพยาบาลซึ่งเป็นบริการเสริมนอกเหนือจากห้องพักรวม การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียนนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ 2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหาค่าไรสูงสุดเพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือนการกำหนดอัตราค่าโดยสารขนส่งมวลชนสาธารณะ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการขอใบอนุญาต อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ : การจัดทำบริการสาธารณะจะช่วยสร้างการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในลักษณะใด? เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเพศ (ชาย / หญิง / เพศทางเลือก) รายได้ (จน / ปานกลาง / ร่ำรวย) อายุ (เด็ก / วัยทำงาน / คนชรา) ถิ่นที่อยู่ (ในพื้นที่ของอปท. / นอกพื้นที่ อปท.) ความพิการ (พิการทางสายตา / การได้ยิน / การสื่อสาร ฯลฯ) อาชีพ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ ฯลฯ และ 2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขปทัศพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพจะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณะและรูปแบบบริการสาธารณะ : ประเภทของบริการสาธารณะควรดำเนินงานในรูปแบบใดจึงเหมาะสมที่สุด? ในประเด็นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบใดได้บ้าง

3.2.2 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ

3.2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง
โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็น

ผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่าย โอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการ อยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

นอกจากนี้ยังมีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ที่ ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มี ความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาด ความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับ มอบหมายปฏิบัติตาม

3.2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำได้อีกแต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วมกับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำการใดไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ”

3.2.2.4 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Outsourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมาเอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- 1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- 2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- 3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ
- 4) การจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

3.2.2.5 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership : PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

2.3.3 นโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่น หากกล่าวถึงการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้สามารถอธิบายภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดให้มี รวมถึงภารกิจที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นนโยบายระดับรองจากนโยบายระดับชาติ ระดับภูมิภาค นโยบายสาธารณะท้องถิ่นจึงมีความเชื่อมโยงกับนโยบายระดับชาติ และระดับภูมิภาคทั้งในมิติของการรับนโยบายมาปฏิบัติ การจัดทำนโยบายให้เกิดการบูรณาการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาระดับจังหวัด ตลอดจนการมีความสัมพันธ์กันในระดับสายบังคับบัญชา ซึ่งนโยบายของท้องถิ่นจะมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ประชาชนจะได้รับผลกระทบจากการดำเนินนโยบายสาธารณะท้องถิ่นเป็นลำดับแรก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของท้องถิ่น

3.3.1 นิยามความหมาย

ศุภชัย ยาวะประภาส และปิยกร หวังมหาพร (2555) ได้อธิบายว่าความหมายของนโยบายสาธารณะท้องถิ่น มีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาที่กฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี

องค์ประกอบอย่างน้อย 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1) กฎหมายว่าด้วยเรื่องของฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มา และอำนาจหน้าที่ ส่วนที่ 2) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนที่ 3) การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนที่ 4) การตรากฎหมาย ซึ่งเมื่อพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทไว้

วิลดา อินฉัตร และอนันต์ ธรรมชาลัย (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นการกำหนดทิศทาง แนวทาง แผนงาน โครงการและกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกที่จะทำเพื่อพัฒนาท้องถิ่นหรือตอบสนองต่อปัญหาของ ท้องถิ่นนั้นๆ

ดังนั้นจึงอธิบายได้ว่า นโยบายสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง เป็นการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจที่จะดำเนินการ หรือเลือกที่จะดำเนินการเพื่อให้ท้องถิ่นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีการวางแผน การจัดทำโครงการ และกระบวนการดำเนินการอย่างชัดเจน เช่น การจัดทำบริการสาธารณะ (การก่อสร้างถนน, การก่อสร้างศาลาประชาคม, การจัดการศึกษา, การจัดโครงการส่งเสริมอาชีพ, โครงการป้องกันโรคติดต่อ, การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬา) การตราและประกาศใช้ข้อบัญญัติท้องถิ่น เทศบัญญัติ แผนพัฒนาท้องถิ่น 3 ปี แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี แผนยุทธศาสตร์ การออกข้อกำหนดเฉพาะเรื่องเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3.2 ประเภทของนโยบายสาธารณะท้องถิ่น

ผลผลิตของการกำหนดนโยบาย คือ นโยบายสาธารณะ นโยบายสาธารณะจึงเกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการแก้ไขปัญหาซึ่งมีจำนวนมาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องออกนโยบายหลายประเภท เพื่อบรรเทาหรือแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ประเภทของนโยบายสาธารณะท้องถิ่น แบ่งออกได้ 2 ลักษณะ ลักษณะแรก จำแนกตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และลักษณะที่สองจำแนกตามการวิเคราะห์ ดังนี้

3.3.2.1 การจำแนกนโยบายสาธารณะท้องถิ่นตามภารกิจ ในการจำแนกนโยบายสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะคล้ายคลึงกับการจำแนกนโยบายสาธารณะในระดับชาติกล่าวคือ เป็นการจำแนกนโยบายออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามภารกิจดังนี้

1. นโยบายด้านการบริหารและการปกครอง
2. นโยบายด้านเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต
3. นโยบายด้านการศึกษา
4. นโยบายด้านสาธารณสุข
5. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค
6. นโยบายด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. นโยบายด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
8. นโยบายด้านการเงินการคลัง
9. นโยบายด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ
10. นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม
11. นโยบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว
12. นโยบายด้านการเกษตร
13. นโยบายด้านการศึกษา
14. นโยบายด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ และพลังงานทดแทน
15. นโยบายด้านยาเสพติด

การจำแนกนโยบายสาธารณะของท้องถิ่นโดยจำแนกตามภารกิจนี้เห็นได้จากคำแถลงนโยบายของนายกการเมืองท้องถิ่นที่แถลงไว้ต่อที่ประชุมสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประกาศนโยบายจากการหาเสียงของนายกการเมืองท้องถิ่น ตลอดจนการประกาศนโยบายเป็นรายด้านนโยบายหรือยุทธศาสตร์การดำเนินงาน เป็นต้น

3.3.2.2 การจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะท้องถิ่นเชิงการวิเคราะห์

1. นโยบายกำกับควบคุม หมายถึง นโยบายที่ใช้ในการกำกับควบคุมพฤติกรรมของประชาชน จุดประสงค์เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกิดความเสียหายหรืออันตรายต่อประชาชน การควบคุมพฤติกรรมของคนในสังคมในรูปแบบของกฎหมายเฉพาะและกฎหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตราขึ้น ได้แก่ การตราเทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ และระเบียบกฎหมายเฉพาะที่ตราขึ้น เพื่อกำกับควบคุมพฤติกรรมของประชาชน โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ต้องออกกฎหมายใหม่ เช่น พระราชบัญญัติภาษีป้าย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องของการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมหรือกฎหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตราขึ้นใหม่ เช่น เทศบัญญัติเรื่องการจัดระเบียบการจอดรถยนต์ พ.ศ. 2546 เทศบาลเมืองนครสวรรค์ กำหนดบริเวณที่จอดรถยนต์ การจ่ายค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียม

2. นโยบายกระจายทรัพยากร หมายถึง นโยบายที่ใช้จัดสรรทรัพยากร ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ ให้กับประชาชนทุกคนหรือบางกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ นโยบายกระจายทรัพยากรทั้งนโยบายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลและราชการส่วนกลางรวมทั้งเป็นนโยบายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างขึ้นเองนโยบายกระจายทรัพยากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและราชการส่วนกลาง เช่น ระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 กำหนดให้จัดสรรเงินให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีทุกคน คนละ 500 บาทนโยบายกระจายทรัพยากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างสรรค์อย่างเช่นโครงการศูนย์

อเนกประสงค์ผู้สูงอายุเทศบาลตำบลหนองตองพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

3. นโยบายการจัดสรรทรัพยากรเสียใหม่นโยบายการจัดสรรทรัพยากรเชียงใหม่หมายถึงนโยบายที่นำทรัพยากรจากประชาชนกลุ่มหนึ่งมาใช้ประโยชน์กับอีกกลุ่มหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมนโยบายประเภทนี้จะพบในนโยบายที่กำหนดจากราชการส่วนกลางเช่นการเก็บภาษีมรดกการเก็บภาษีที่ดินเพื่อนำรายได้จากคนมั่งมีไปให้คนจนนโยบายประเภทนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่ปรากฏ

4. นโยบายเชิงสัญลักษณ์หมายถึงนโยบายที่จัดทำขึ้นเพื่อสร้างเอกภาพความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือสร้างความปรองดองสมานฉันท์อยู่บางประเภทนี้นโยบายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นโดยหวังผลทางจิตวิทยาเช่นวันมหามงคลวันพุธที่ 9 กันยายน เวลา 9 นาฬิกา 9 นาที ซึ่งถือเป็นเลขมงคล เทศบาลนครยะลา ได้จัดให้มีกิจกรรมพิธีถวายราชสดุดีเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 82 พรรษา 5 ธันวาคม 2552 และร่วมร้องเพลงสรรเสริญพระบารมี และเพลงสดุดีมหาราชา เป็นต้น

สรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะท้องถิ่น สามารถแบ่งตามภารกิจ เช่น ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านศิลปวัฒนธรรม และสามารถแบ่งเชิงการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น นโยบายที่กำกับควบคุม นโยบายกระจายทรัพยากร นโยบายการจัดสรรทรัพยากรเสียใหม่ และนโยบายเชิงสัญลักษณ์

3.3.3 นโยบายสาธารณะท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด

3.3.3.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	
เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 16)	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณสุข 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9. การจัดการศึกษา 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

ตารางที่ 2-1 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	
เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 16)	11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การส่งเสริมกีฬา 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 25. การผังเมือง 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28. การควบคุมอาคาร 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ตารางที่ 2-2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด (มาตรา 17)	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. การจัดการศึกษา 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ 13. การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง 18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น 19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ 21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

ตารางที่ 2-3 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนจังหวัด)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542	
องค์การบริหารส่วนจังหวัด (มาตรา 17)	21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด 24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด 25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)	ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)	มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

ตารางที่ 2-4 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนจังหวัด, กรุงเทพมหานคร, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ)

3.3.3.1 พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
องค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66, 67 และ 68)	ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ 7. คัดกรอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2. ให้น้ำและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3. ให้น้ำและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4. ให้น้ำและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ 5. ให้น้ำและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ 6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12. การท่องเที่ยว 13. การผังเมือง

ตารางที่ 2-5 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
เทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)	เทศบาลตำบล ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

ตารางที่ 2-6 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบล)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
เทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)	เทศบาลเมือง ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 2. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา 3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์

ตารางที่ 2-7 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลเมือง)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
เทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)	เทศบาลนคร ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาลเมือง) 2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะ อนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น 5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว 9. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้ (กิจการของเทศบาลเมือง)

ตารางที่ 2-8 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลนคร)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45)	1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย 2. จัดทำแผนพัฒนาอบจ. และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 4. ประสานและให้ความร่วมมือการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น 6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2489 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล 7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 8. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้อบจ.จัดทำ 9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอบจ. ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตารางที่ 2-9 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์กรบริหารส่วนจังหวัด)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
เมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 มาตรา 62)	ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้ 1. การรักษาความสงบเรียบร้อย 2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6. การจัดการจราจร 7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย 9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าจอดเรือ 11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น 12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว 13. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของเมืองพัทยา

ตารางที่ 2-10 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เมืองพัทยา)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89)	ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดังต่อไปนี้ 1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและตาม กฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร 2. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด 3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 5. การผังเมือง 6. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 7. การวิศวกรรมจราจร 8. การขนส่ง 9. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ 10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ 11. การควบคุมอาคาร 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 14.1 ทวี บำรุงรักษาศิลปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 15. การสาธารณสุขโรค 16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยใน โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

ตารางที่ 2-11 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร)

อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
กรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89)	21. การจัดการศึกษา 22. การสาธารณสุข 23. การสังคมสงเคราะห์ 24. การส่งเสริมการกีฬา 25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ 26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร 27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการ จังหวัดนายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร 28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วน ภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานครปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณีที่ทำเป็นข้อบังคับ หรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 2-12 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร)

2.4 บริบทของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

2.4.1 ประวัติความเป็นมาและบริบททั่วไป

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ เดิมกระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์” ได้รับการก่อตั้ง เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ เป็น เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม 2550

2.4.2 อาณาเขตติดต่อ

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลวังใหม่ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลไทยอุดม อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวังทอง อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

2.4.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม อากาศร้อนอบอ้าว โดยเฉพาะเดือน มีนาคม – เมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน มีฝนตกตลอดฤดู ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 54.74 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – มกราคม ซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดผ่าน ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง แต่เป็นเพียงระยะสั้นๆ อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยประมาณ 21 – 23 องศาเซลเซียส

2.4.4 เขตการปกครองและประชากร

2.4.4.1 เขตการปกครอง เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ แบ่งการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านวังสมบูรณ์
- หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์ทอง
- หมู่ที่ 3 บ้านไร่สามสี
- หมู่ที่ 4 บ้านแก่งสำราญ
- หมู่ที่ 5 บ้านคลองร่วม
- หมู่ที่ 6 บ้านซบสิงห์โต
- หมู่ที่ 7 บ้านทรัพย์ภู
- หมู่ที่ 8 บ้านคลองทราย
- หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์ทรายทอง
- หมู่ที่ 10 บ้านวังสุริยา
- หมู่ที่ 11 บ้านวังบูรพา
- หมู่ที่ 12 บ้านวังนคร
- หมู่ที่ 13 บ้านเขาแหลมใน
- หมู่ที่ 14 บ้านเขาหวาย
- หมู่ที่ 15 บ้านโพธิ์เงิน
- หมู่ที่ 16 บ้านวังบริบูรณ์
- หมู่ที่ 17 บ้านวังพัฒนา

2.4.4.2 เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ มีประชากรจำนวน 10,689 คน แบ่งเป็นประชากรชาย 5,279 คน ประชากรหญิง 5,410 คน และจำนวนครัวเรือน 5,121 ครัวเรือน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

ตารางที่ 2-13 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือนภายในเขตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์

หมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านวังสมบูรณ์	220	256	476	545
หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์ทอง	392	389	781	330
หมู่ที่ 3 บ้านไร่สามสี	420	445	865	286
หมู่ที่ 4 บ้านแก่งสำราญ	357	343	700	435
หมู่ที่ 5 บ้านคลองร่วม	228	235	463	194
หมู่ที่ 6 บ้านซับสิงห์โต	275	298	573	211
หมู่ที่ 7 บ้านทรัพย์ภู	311	344	655	285
หมู่ที่ 8 บ้านคลองทราย	236	242	478	195
หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์ทรายทอง	397	338	735	291
หมู่ที่ 10 บ้านวังสุริยา	533	574	1,107	569
หมู่ที่ 11 บ้านวังบูรพา	398	398	796	386
หมู่ที่ 12 บ้านวังนคร	160	175	335	153
หมู่ที่ 13 บ้านเขาแหลมใน	206	192	398	161
หมู่ที่ 14 บ้านเขาหวาย	256	227	483	173
หมู่ที่ 15 บ้านโพธิ์เงิน	221	222	443	163
หมู่ที่ 16 บ้านวังบริบูรณ์	210	243	453	319
หมู่ที่ 17 บ้านวังพัฒนา	459	486	945	424
รวม	5,279	5,410	10,689	5,121

2.4.4 การเมืองและการบริหาร

2.4.4.1 เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. สภาเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง ปัจจุบันซึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 14 พ.ศ.2562 กำหนดให้เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ 12 คน

2. คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์ 1 คน โดยได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และนายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์ 2 คน เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์ 1 คน และที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์ ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากนายกเทศมนตรีตำบลวังสมบูรณ์ อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านโยธาธิการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ภารกิจการศึกษา 3) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 72 คน รวม 360 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.99 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80 รองลงไปเป็นภารกิจด้านโยธาธิการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.15 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.07 ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.67 และ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.26 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านสาธารณสุข 2) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี 3) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และ 4) ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4 ประเด็น ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ทั้ง 4 ด้าน 4 ภารกิจๆ ละ 99 คน รวม 396 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.53

โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.53 รองลงไปเป็นภารกิจด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.68 ภารกิจด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.34 และในส่วนภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.58 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 2) ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร 3) ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี 4) ภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ภารกิจการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ทั้ง 4 ด้าน โดยกำหนดภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจละ 80 คน และภารกิจการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ จำนวน 50 คน รวม 370 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.39 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจการขออนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.74 รองลงไปเป็นภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.65 ภารกิจด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.11 ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.05 และในส่วนภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.39 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลคลองหาด ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโนนหมากมุ่น โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุขและป้องกันโรค ภารกิจงานทะเบียน ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจงานด้านเทศกิจ ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 87 คน รวม 348 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้

แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลคลองหาด ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 94.83 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้าน สาธารณสุขและป้องกันโรค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.42 รองลงไปเป็นภารกิจงานทะเบียน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.26 ภารกิจงานด้านเทศกิจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.75 และในส่วนของภารกิจงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.87 ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้าน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน) 2) ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจ ด้านรายได้หรือภาษี 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ) ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับ บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 72 คน รวม 360 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.94 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กและโรงเรียน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 รองลงไปเป็นภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.48 ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ) มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.69 และในส่วนภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.79 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนอง สำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนอง สำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับ

บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า เทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษา ระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 6 งานบริการ ได้แก่ 1) การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย 2) การให้บริการข้อมูลกล้องโทรทัศน์วงจรปิด 3) การรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการ 4) การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี 5) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด และ 6) การจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มแม่และเด็ก ประจำปี 2564 โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย จำนวน 379 คน 2) ผู้รับบริการข้อมูลกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 205 คน 3) ผู้รับบริการลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการ จำนวน 341 คน 4) ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโม บาซาร์ เมืองทองธานี จำนวน 367 คน 5) ผู้ปกครองที่รับบริการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 327คน และ 6) ผู้รับบริการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพกลุ่มแม่และเด็ก (โครงการใกล้บ้าน ใกล้ใจ สานสายใยแม่ลูก) ประจำปี 2564 จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของ ตัวแปร คือ ค่า t-test และค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 90.25 – 96.55 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.94 และมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.90 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.23 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.13 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.33

สำหรับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 6 งานบริการ พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการรับลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือเบี้ยความพิการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.55 อันดับ 2 คือ การให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ประจำปี 2564 มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 อันดับ 3 คือ การให้บริการโครงการจัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มแม่และเด็ก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.45 อันดับ 4 คือการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด ศูนย์การค้าคอสโมบาซาร์ เมืองทองธานี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.95 อันดับ 5 คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.45 และอันดับ 6 การให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอยของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากับ 90.25

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม 2) ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บรายได้ 4) ภารกิจงานด้านขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) ภารกิจงานด้านงานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ทั้ง 4 ด้าน 4 ภารกิจๆ ละ 77 คน รวม 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.43 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.38 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.03 ภารกิจงานด้าน

งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.16 การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.98 และ การปฏิบัติงานด้านขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.61 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 –50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.4

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ลักษณะงานเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลักษณะงานบริการออกเป็น 4 ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละของ 95.40 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ 10 คะแนน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน