



การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2566



**ENHANCEMENT OF SERVICE EFFICIENCY OF LAM LUK KA
SUBDISTRICT MUNICIPALITY, PATHUMTHANI
PROVINCE, THAILAND**



**BY
SAKSIT SUPCHAROENKUL**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2023**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา

อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

โดย

ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2566

ผศ. ดร.ณัฐฉา ไรจน์นิตกุล
ประธานกรรมการสอบ

รศ. ดร.ปราน สุวรรณมงคล
กรรมการ

รศ. ดร.จีระ ประทีป
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ. ร.ต. หญิง ดร. วรณี สุขสาตร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
6 กรกฎาคม 2566

Thesis entitled

**ENHANCEMENT OF SERVICE EFFICIENCY OF LAM LUK KA SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, PATHUMTHANI PROVINCE, THAILAND**

by

SAKSIT SAPCHAROENKUL

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Public Administration

Rangsit University
Academic Year 2023

Asst. Prof. Nuttawut Rojniruttikul, D.P.A.
Examination Committee Chairperson

Assoc. Prof. Pathan Suvanamongkol, Ph.D.
Member

Assoc. Prof. Chira Prateep, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

July 6, 2023

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ดร.เฉลิมพร เข็นเยือก ที่ให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอนทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล ประธานสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์และให้คำปรึกษางานวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอน ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอ กราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ให้ความกรุณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและให้คำแนะนำจนทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจจน สามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองปทุมธานี เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปทุมธานี นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลำลูกกา เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำลูกกา ที่ให้ความอนุเคราะห์และ อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน ศาสตร์ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องตอบแทน พระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณและครู อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่อบรมสั่งสอนแก่ ผู้วิจัยจนทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล

ผู้วิจัย

6006063 : ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา
 จังหวัดปทุมธานี
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร.จิระ ประทีป

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา 2) ศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา 3) เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา 4) ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้การเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 คน และประชาชนที่มาใช้บริการ 7 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการเทศบาลตำบลลำลูกกา ช่วงเวลา 08.30-12.00 และแผนกหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล 2) ระดับการให้บริการประชาชนของของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการที่สำคัญคือ 1) ด้านสถานที่ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการบริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ไม่มีการแสดงขั้นตอนการบริการ และ 4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่สำคัญคือ 1) การพัฒนาสถานที่ ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน 2) การพัฒนาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail ไว้บริการเพื่อรับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น 3) การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และ 4) การพัฒนาด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 143 หน้า)

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, การให้บริการ, จังหวัดปทุมธานี

ลายมือชื่อนักศึกษา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6006063 : Saksit Supcharoenkul
 Thesis Title : Enhancement of Service Efficiency of Lam Luk Ka Subdistrict
 Municipality, Pathumthani Province, Thailand
 Program : Master of Public Administration
 Thesis Advisor : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

This research aimed to: 1) investigate the service level of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Pathumthani Province, Thailand, 2) explore its problems in providing services, 3) compare its service problems among demographic factors, and 4) investigate how the municipality improved its service quality. The research employed mixed methods, qualitative and quantitative methods, Data were collected using a questionnaire distributed to 400 respondents. In-depth interviews with ten key informants divided into three municipality officers and seven service receivers were also conducted to obtain more data. Quantitative data were analyzed using percentage, means, and standard deviation.

The results revealed that: 1) most of the respondents were male, aged not over 30 , holding a secondary school certificate or equivalent, being employees for private companies, earning 10,001-15,000 baht/month, and receiving services from 8.30-12.00 a.m. 2) The service level was high. The highest mean was displayed by "Service officers," followed by "Service procedure," and the lowest mean was displayed by "Place." 3) In terms of problems in providing services, the municipality had problems as follows: 1) insufficiency of car park space (Place); 2) the unavailability of computers for those receiving services (Equipment and facilities); 3) insufficiency of service officers (Service officers), and 4) no service procedures shown to service receivers. The research recommended that: 1) the municipality should have space for children accompanying service receivers; 2) there should be sufficient IT facilities needed by service receivers, such as Line, email, for sending and receiving documents conveniently; 3) public participation in the operation of the municipality should be promoted; and 4) service receivers should have a chance to provide their feedbacks about the municipality services through a feedback box, websites, call centers, etc.

(Total 143 pages)

Keywords : Developmental approaches, Service provision, Pathumthani

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	15
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	50
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	56
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น	69
2.7 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลำลูกกาอำเภอลำลูกกาจังหวัดปทุมธานี	74
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการวิจัย	82
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	84
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	89
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	89
บทที่ 4	
สรุปผลการวิจัย	91
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	92
4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	96
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	100
4.4 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	108
4.5 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ	116
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
5.1 สรุปผลการวิจัย	126
5.2 อภิปรายผล	130
5.3 ข้อเสนอแนะ	135
บรรณานุกรม	137
ประวัติผู้วิจัย	143

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	92
4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	93
4.3 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	93
4.4 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	94
4.5 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	94
4.6 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	95
4.7 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ท่านมารับบริการ	95
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม	96
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่	96
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก	97
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการ ให้บริการ	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า	
ตารางที่	
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม 104
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ 104
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 105
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 106
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ 107
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม 111
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ 112
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 113
4.21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 114
4.22	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีด้านกระบวนการให้บริการ 115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ	116
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ	117
4.25	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุโดยวิธี LSD (Least-significant different)	117
4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	119
4.27	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD	119
4.28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ	121
4.29	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
4.30	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี LSD (Least-significant different)	123
4.31	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	124
4.32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามหน่วยงานที่มารับบริการ	125

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2.1	แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ	28
2.2	พื้นที่อำเภอลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	75



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ทุกภูมิภาคส่วนต่างมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้นและมีค่านิยมประชาธิปไตยที่มากขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

งานบริการต่างๆของส่วนราชการในช่วงที่ผ่านมาจะได้รับเสียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักในด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ภาครัฐบาลจึงได้มีความพยายามในการปรับปรุงกลไกการให้บริการของรัฐจากผลการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าวในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมา สามารถสรุปปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของภาครัฐได้ 3 แนวทางคือ 1) ควรปรับปรุงกลไกและอัตราค่าบริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น โดยอาจว่าจ้างกำลังคนเพิ่มเติมมาสนับสนุนการทำงานให้มีความคล่องตัวรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 2) ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภายในหน่วยงานเดียวกันหรืออาจเป็นการรวมการให้บริการจากหลายหน่วยงานมาอยู่ภายใต้ระบบและองค์กรเดียว และ 3) ควรมอบให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ ในกิจการบางส่วนอันเป็นการเพิ่มความสะดวกและความคล่องตัวแก่ผู้มาใช้บริการ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนากระบวนการทำงาน ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่ง

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564-2565 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางและยกระดับผู้การให้บริการส่วนบุคคลปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเต็มใจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

ประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่น 2 รูปแบบ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปมี 3 ประเภท คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 3) เทศบาลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีความคล้ายกัน ในพลวัตรของงานบริการพื้นฐานที่มุ่งเน้นบริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละท้องถิ่นแต่มีความแตกต่างกันในหลายมิติ ทั้งด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ซึ่งท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปสามารถเปลี่ยนแปลงฐานะและเพิ่มอำนาจหน้าที่เพื่อรองรับกับงานบริการประชาชนครอบคลุมทุกมิติได้ตามศักยภาพของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนประชากรเขตพื้นที่งบประมาณรายได้และองค์ประกอบเสริมอื่นๆ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลนั้น เทศบาลเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2476 ในปัจจุบัน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งประเภทของเทศบาลออกเป็น 3 แบบ คือ 1) เทศบาลตำบล 2) เทศบาลเมือง 3) เทศบาลนคร

เทศบาลตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรี คนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควรอาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง มีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น อาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงเข้ามารวมด้วยแต่ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักเดียวกันในการจัดบริการก็ คือ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์และคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นการบริการสาธารณะใดๆ จะเกิดคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นๆ การให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวกเพิ่มความรวดเร็วในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้

ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการเพราะหากเทศบาลมีการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา ในการให้บริการและทำให้การปฏิบัติสำเร็จตามนโยบาย ซึ่งในการที่จะทำให้การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์หรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งก็ต้องเกิดจากความต้องการและความพอใจของประชาชนด้วย การให้บริการถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ในการแข่งขันกันทางธุรกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรของรัฐที่ไม่หวังผลกำไรก็นำแนวคิดในการให้บริการไปใช้ในองค์กร เพื่อหวังให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลลำลูกกาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยต้องให้การดูแลประชาชนตั้งแต่แรกเกิด มีการบริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การดูแลสุขภาพอนามัย ความเป็นอยู่ ที่อยู่อาศัย การสงเคราะห์ผู้ยากไร้ ไปจนถึงการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนประกอบกับปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นคือความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการ โดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหาอยู่หลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอ แสงสว่างไม่ทั่วถึง ห้องสุขาไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ยังมีปัญหาอยู่เหมือนกัน เช่น แก้วน้ำร้อนมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่างๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่นๆของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอ ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อจะได้ทราบปัญหา พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ลำลูกกาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเทศบาลตำบลลำลูกกาและนำไปปรับใช้ในงานบริการด้านอื่นๆ หรืองานที่มีความคล้ายคลึงกันได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4) เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดที่นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการวิจัยปัญหาและการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยผู้ศึกษานำแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558) ซึ่งได้ กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเฉพาะปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสถานที่
- 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 97 คน (เทศบาลตำบลลำลูกกา, 2565)
- 2) ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ.2564 จำนวน 8,732 คน (เทศบาลตำบลลำลูกกา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้มาจากการคัดเลือกจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักสถิติ ซึ่งใช้สูตรในการกำหนดขนาด (Yamane, 1967) กลุ่มตัวอย่างมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 คน และ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 7 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในช่วง เดือนมิถุนายน – กันยายน พ.ศ.2565

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำเสนอต่อไปในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ไว้ดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย, 2565

1.6 นิยามศัพท์

การให้บริการ หมายถึงการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและบรรลุลตาม

วัตถุประสงค์โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ

1) ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้ง และ สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการการจัดสถานที่ให้บริการ ป้ายหรือแผนผังที่แสดง คำแนะนำและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่พักรอ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใดๆของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทำหน้าที่ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการให้คำแนะนำ รวมถึงพฤติกรรมและการแสดงออกในการให้บริการการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการทันที จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

4) ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการและระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างเข้ารับบริการ จนสิ้นสุดการให้บริการ

การพัฒนา หมายถึง การนำข้อเสนอแนะที่ได้จากประชาชนผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลลำลูกกา มาวิเคราะห์ และปรับปรุงการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น

เทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เช่น การจัดเก็บภาษี การดูแลด้านโครงสร้างการควบคุมและป้องกันโรค การบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมพัฒนาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ฯลฯ ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานที่มารับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ทราบและเข้าใจข้อมูลสภาพปัญหาการให้บริการประชาชน
- 2) ทำเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จและ เป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการศึกษาอัน ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะ ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน โดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการทันที

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

เลียมไฮ โจแจ๊ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสต่อไป สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้าง ความเสมอภาคทั้ง ในการให้บริการและในการที่จะได้รับการบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วรุณพร บุญสมบัติ (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่าคือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากเกินไป

รัชกาล อรรถศุภทัต (2554) กล่าวว่า หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic Polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary Regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของ การให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กัน ไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเรา หลายที่ผ่านมานานปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่คู่จะได้รับความสนใจ และมีการพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดไปจนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ลักษณะการบริการ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

- 1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
- 2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
- 3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้นไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
- 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมี สม่าเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การดำเนินกิจการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และบรรลุดตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอจึงเป็น

ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสองจักร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ฟิรลิตี คำนวณศิลป์ (2541) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมี คุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาดและสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้อง กับชนิดของบริการ เช่น สถานที่บริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีเสียงดังหรืออีกทีกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมี เสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานที่บริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความ สะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบทหรือขาดความสะดวกในการ ไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมี คุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

ซัซวาล อรวงค์สุภทัต (2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้

ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการและองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อ เวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีก นัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญ

ต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่ สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพ อ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมี บุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจง ขอบเขตและลักษณะงาน บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมี ความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิด ในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้นสินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการ ให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความ เต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถ ในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้ สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่ จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับ ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.3.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2546) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ได้ให้ความหมายของ การ บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี้อาจพิจารณา การ ให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2546) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษา กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มา รับ บริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จาก

ความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

- 1) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
- 2) มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- 4) ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

บุญเลิศ รักเพชร (2552) ได้อธิบายความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลเลือกตัดสินใจแนวทางที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนดและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจำนวนมาก

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุขและเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ที่ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะนั้นจะต้องอยู่ภายใต้ กฎเกณฑ์ เดียวกัน ไม่ว่าจะจัดทำโดยใครหรือเป็นบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม โดยการจัดทำ บริการสาธารณะจะมี หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำ ดังนี้

1) หลักความเสมอภาคนั้นเป็นหลักการที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจาก ภาครัฐ จัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนใหญ่ มิใช่ประโยชน์ของ ผู้ใดโดยเฉพาะ ซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิในการได้รับการบริการหรือได้รับ ผลประโยชน์จากการให้บริการได้ อย่างเสมอภาคกัน

2) หลักความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากบริการไม่ ต่อเนื่องจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายเมื่อมารับ บริการ เนื่องจากการบริการ สาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นแก่ประชาชนเป็น อย่างยิ่ง

3) หลักการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการสาธารณะที่ด้นั้น จะต้องสามารถ ปรับปรุง และ แก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นและสถานการณ์ เพื่อปรับปรุงให้ เหมาะสมกับความ ต้องการของประชาชนโดยรวมได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ปรับปรุงเพื่อรักษา ประโยชน์สาธารณะอีกทางหนึ่ง ด้วย

4) หลักความเป็นกลางในการให้บริการสาธารณะนั้น หน่วยงานภาครัฐ จะต้องให้ความ เป็นกลางกับ ทุกฝ่ายที่มารับบริการ โดยจะไม่สามารถเลือกปฏิบัติงานได้

5) หลักการให้เปล่า การให้บริการสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดทำบริการ สาธารณะ ให้แก่ ประชาชน โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการสาธารณะจาก ประชาชนที่มารับบริการ

6) หลักความโปร่งใส การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความโปร่งใส หน่วยงานภาครัฐใน การจัดทำ บริการสาธารณะในทุกประเภทจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดทำบริการสาธารณะ อย่าง เปิดเผยและ ตรงไปตรงมาแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่าง สะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งยัง ต้องเอื้อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐได้ อีกด้วย

7) หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเอื้อให้ ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนที่เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ได้แสดงความคิดเห็นและเข้า ร่วมในการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะที่จัดขึ้น โดยหน่วยงาน ภาครัฐจะต้องนำแนวคิดของประชาชนนี้ไปพิจารณา ประกอบกับการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะ

ต่อไป โดยการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ จะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และต้องมีการวางแผนร่วมกัน

Wang (1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่ง ไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

- 1) ตัวบริหาร (Management)
- 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
- 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
- 4) ผู้รับบริการ (Client Groups)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่องเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่าน ช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

2.3.2 รูปแบบการบริการสาธารณะ

วุฒิสาร ตันไชย (2559) การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดีในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รูปแบบก็คือเครื่องมือและวิธีการที่จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะดำเนินงานได้อย่างสะดวกและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน โดยที่รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ต้องสอดคล้องและไม่ควรขัดกับองค์ประกอบของ “บริการสาธารณะ” ด้วย แม้ว่าบริการสาธารณะ (Public Services) จะเป็นคำที่คลุมเครือในการนิยามความหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับตรงกันว่า “ความเป็นสาธารณะ” (Publicness) คืออะไร โดย Haque (2001) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่าบริการสาธารณะที่ดีและมี “ความเป็นสาธารณะ” ควรมี องค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน คือ

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (The Degree of Public-Private Distinction) ว่าเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (Service Norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of Service Recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (Nature of The Role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นใน สังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดง ถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public Accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการ หรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดง ความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือถือเป็นผู้นำและการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อย่างไรก็ตาม การเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบ “การดำเนินงานด้วยตนเอง” แม้ว่าปัจจุบันมีความพยายามนำรูปแบบการจัดบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ท้องถิ่นสามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้เพิ่มเติมเพื่อลดภาระการจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองลง แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมใช้หรือแม้จะมีการพยายาม

นำมาใช้ก็ยังมีอุปสรรคในทางกฎหมายและความสามารถของท้องถิ่นเองทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่สามารถ

สอดคล้องกับองค์ประกอบดังที่กล่าวมาตอนต้น ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public Trust) ที่ต้องรักษาไว้โดยมีบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในที่นี้ ผู้เขียนจะยกตัวอย่างรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การว่าจ้าง (Out Sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหการ (Co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise)

1) การว่าจ้าง (Outsourcing) เป็นรูปแบบบริการ สาธารณะประเภทหนึ่งที่ยกการปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมนำเพื่อว่าจ้างให้บุคคลภายนอกทั้งเอกชน หรือปัจเจกบุคคลเข้ามาจัดทำบริการ สาธารณะบางประเภทแทนท้องถิ่น การตัดสินใจเพื่อว่าจ้างจะดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

2) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public Private Partnership - PPP) การ ร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนอีกประเภท หนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้นำเสนอคำนิยามการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนของคณะกรรมการการ ยุโรป (European Commission: EC) ว่าเป็น “การให้เอกชนดำเนิน โครงการลงทุนที่ปกติแล้วจะ ดำเนินการ โดยภาครัฐ โครงการ PPP ส่วนใหญ่จะเป็น โครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างโครงสร้าง พื้นฐานเช่น ถนน ทางรถไฟ โรงพยาบาล โรงเรียนหรืออาคารสำนักงานของหน่วยงานรัฐบาล

3) สหการ (Co-operative) สถาบันพระปกเกล้า (2550) ให้ความหมายของสหการ คือ องค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่เกิดจากการร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สอง แห่งขึ้นไปหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับนิติบุคคลมหาชนอื่น มีความเป็นอิสระจาก หน่วยงานปกครองเดิม เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดองค์กรและแสวงหารายได้จากแหล่งต่างๆในนาม ของสหการเอง

4) กิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (Local Public Enterprise and Social Enterprise) รูปแบบการจัดบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนิยมทำ คือ รูปแบบกิจการพาณิชย์ (Local Government Enterprise, Local Public Enterprise, Municipal Enterprise) และกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ในต่างประเทศมีการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยโครงสร้างการทำงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคมจำนวนมาก 30 อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ทำให้ท้องถิ่นยากที่จะดำเนินกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคมได้ตามที่กฎหมายกำหนด

ราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า รูปแบบบริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเลือกรูปแบบการจัดบริการสาธารณะด้วยรูปแบบใด ตั้งแต่รูปแบบการดำเนินงานด้วยตนเอง รูปแบบการว่าจ้าง รูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบสหการหรือรูปแบบกิจการพาณิชย์ และกิจการเพื่อสังคม

2.3.3 องค์ประกอบของบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

Mccullough (1983 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) หน่วยงานที่ให้บริการ
- 2) การบริการ หรือประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

3) ผู้รับบริการ ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจ สามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

Lucy, Gilbert & Birkhead (1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของ การบริการสาธารณะได้ 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ ซึ่ง จะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่ สอง การบริการเกี่ยวข้องกับการกระบวนการและกิจกรรมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการและองค์ประกอบที่สามผู้รับบริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการทั้งบวกและลบ

2.3.4 หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักการที่น่าสนใจหลายหลักการ ซึ่งมีนักคิด นักวิชาการหลายคน ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

Millett (1954 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2536) กล่าวว่า เป้าหมาย สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีพื้นฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมี ลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นจะเห็นว่าความเสมอภาค หรือการ ตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการ สร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการ จัดทำขึ้น โดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบาง ประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย

- 1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
- 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน
- 3) เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2548) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนา ให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1) การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ใน ข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ภายใต้ข้อกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการได้รับ

สิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมาย อำนาจให้มากขึ้นและการนำพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความ ครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

2.3.5 การบริการสาธารณะโดยองค์กรภาครัฐ

เมื่อพิจารณาถึงองค์การที่มีบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นว่าองค์การส่วนใหญ่จะเป็นองค์การของรัฐหรือเกี่ยวข้องกับรัฐ เพราะประโยชน์สาธารณะจัดเป็นประโยชน์ของ ส่วนรวมซึ่งเป็นการรับผิดชอบโดยตรงของรัฐ ดังนั้นองค์การภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการบริหาร กิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐได้กำหนดไว้ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญ คือการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่างๆ เพื่อส่งมอบการบริการเหล่านั้นเพื่อ

ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชนซึ่งมีมากและมีความต้องการที่หลากหลาย

1) ลักษณะและองค์ประกอบสำคัญของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ จะเป็นการจัดทำตามภารกิจของรัฐเพื่อมีเป้าหมายสูงสุดคือ ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความปลอดภัย สะดวกสบาย มีความร่มเย็นเป็นสุขฯ จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะในปัจจุบันจะมีขอบเขตของกิจกรรมที่กว้างขวางและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสุจิตรา บุญยรัตนพันธุ์ (Suchitra Punyaratabandhu, 1986) ได้รวบรวมลักษณะของการบริการสาธารณะจากนักวิชาการต่างๆไว้ ดังนี้

Lucy, Gilbert, Dennis and Birkhead (1977) มองว่า การให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) คือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการ สาธารณะที่เป็นระบบ

นอกจากลักษณะดังกล่าวแล้ว McCullough (1983) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Resilience) ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากลักษณะและองค์ประกอบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการรวมถึงการ

ให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะ ตระหนักถึงคุณค่าอันไว้ในจิตใจ

Verma (1992) มองว่าการให้บริการสาธารณะหมายถึง กระบวนการ ให้บริการที่มีลักษณะ เป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ ทรัพยากรและผลิต การบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการซึ่งจากความหมาย ดังกล่าวจะเห็นว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการ บริการ (Output) ด้วย ทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่า ผลผลิตหรือการบริการที่ เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใดซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้า ต่อไป

อิน จุง วัง (In- Joung Wang) มองระบบการให้บริการสาธารณะเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่อง ที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการ สาธารณะ มีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ

- 1) ตัวบริการ (Services)
- 2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (Sources)
- 3) ช่องทางการให้บริการ (Channels)

4) ผู้รับบริการ (Client Group) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงอธิบายลักษณะของ การ ให้บริการสาธารณะว่าเป็นระบบการให้บริการที่เคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่ เหมาะสมมาจากแหล่งที่ให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

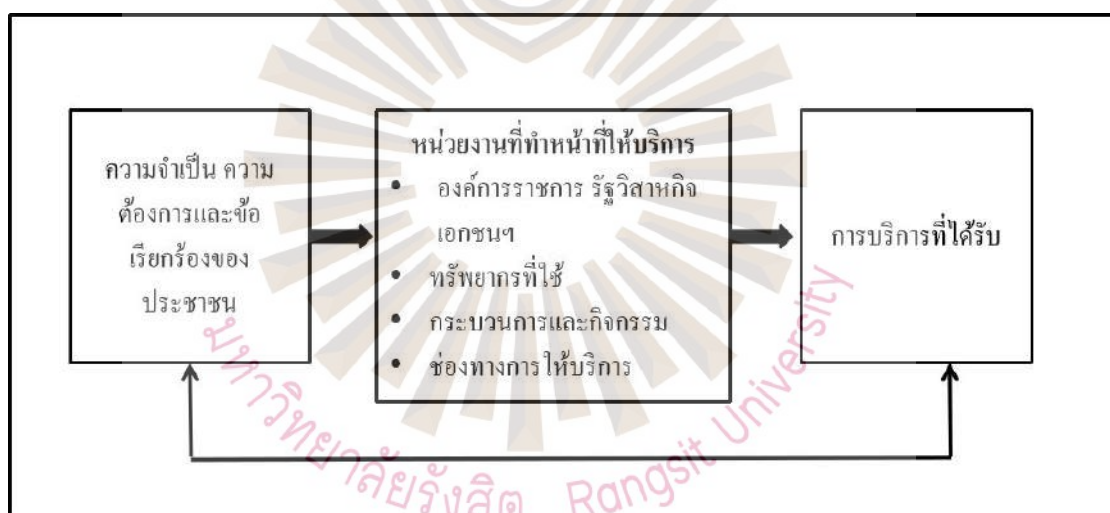
นักวิชาการที่สำคัญอีกท่านหนึ่งคือ Caiden (1982) ได้ ตั้งข้อสังเกต พบว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่า ต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ ใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆหรือทำด้วย ตนเองหรือร่วมมือกับหน่วยงาน อื่นๆในรูปของการให้บริการร่วมโดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการ สาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ ผสมผสานระหว่าง 5 รูปแบบคือ หน่วยงานอาสาสมัครใช้กลไก ตลาดผู้ผลิตจากภายนอกหน่วยงาน ที่เป็นรัฐวิสาหกิจการทำสัญญากับหน่วยงานเอกชนและการใช้ หน่วยงานกลางภายนอก

หลักแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึงการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่ง

ต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ ให้บริการปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรกระบวนการและกิจกรรมช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัว บริการและผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

การจะพิจารณาถึงระบบของการให้บริการสาธารณะอย่างครบวงจรจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมทั้งหมด ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เพราะการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะจะทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ และกิจกรรม (Process) และการส่งมอบการบริการ มีลักษณะสำคัญตามภาพที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ

ที่มา : ปรับปรุงจากเทศศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2559

จากภาพดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็น ความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่นการบำบัดประชาชนการทำใบอนุญาตขับรถการจัดเก็บภาษีอากรการเกณฑ์ทหารการป้องกันภัย พิบัติและสาธารณภัยเป็นต้น รวมถึงข้อเรียกร้องต่างๆ ที่ประชาชนเห็นว่าเมื่อรัฐจัดทำ

บริการสาธารณะแล้ว ประชาชนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น การพักชำระหนี้แก่เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย การมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับผู้มีรายได้น้อย การแจกเบี้ยยังชีพแก่คนชรา เป็นต้น

ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านก็จะมีกำหนดให้เห็นถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบที่มีอำนาจหน้าที่ให้บริการซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการนั้นอาจจะเป็นองค์การของรัฐที่เป็นระบบราชการโดยตรงผ่านองค์การที่มีอยู่ทั้งในระดับส่วนกลางส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นหรือ องค์การมหาชนต่างๆหรือรัฐวิสาหกิจ เช่น การให้บริการด้านการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานแก่ชุมชน เป็นต้นหรือการให้เอกชนมาช่วยดำเนินการให้บริการซึ่งอาจเป็นในรูปของการให้สัมปทานการประมูล ให้เอกชนมาดำเนินการเปิดโอกาสให้เอกชนสามารถดำเนินการได้เอง เช่น การให้เอกชนมาช่วย ตรวจสอบสภาพรถก่อนจดทะเบียนหรือต่อทะเบียน การให้เอกชนมาสอบเขตรังวัดที่ดิน การเปิดให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนหรืออาจนำอาสาสมัครมาช่วยทำหน้าที่ให้บริการ เช่น อาสาสมัคร สาธารณสุขอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้นซึ่งจะเห็นได้ว่า ยิ่งภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอและยิ่งประชาชนมีความต้องการหรือความคาดหวังมากเท่าไรจะ ยิ่งพบว่า ภาครัฐจะมีการขยายช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

ดังนั้น การบริการสาธารณะโดยองค์การภาครัฐจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะ โดยไม่เพียงแต่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์การของรัฐเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ ของบรรดาข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐด้วย ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและเกี่ยวข้องกับรัฐบาลที่จะต้องมิจิจกรรมต่างๆที่รัฐปฏิบัติและพึงปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน เพราะการบริการที่ ประชาชน ได้รับจะเป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างมากที่หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้อง พึงกระทำและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องตระหนักถึงคุณค่าที่ส่งมอบบริการให้แก่ ประชาชนไว้เป็นจิตสำนึกของการให้บริการไว้เสมอ

นอกจากนี้ในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วยโดยมองว่ามีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะเช่นสภาพเศรษฐกิจสังคมการเมืองเทคโนโลยีและจากทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาล้วนเข้ามามีผลกระทบต่อการให้บริการอยู่เสมอตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเช่นการเปิดการค้าเสรีทำให้เอกชนเรียกร้องให้ภาครัฐรับการให้บริการให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วลดเงื่อนไขทางกฎหมายต่าง ๆ ลงไป เป็นต้น

หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มาใช้เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้จะเห็นได้ว่า การให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ ประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

หน้าที่ของรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ของรัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนแล้ว เราอาจพิจารณาได้หลายลักษณะ เช่น หน้าที่พื้นฐานของรัฐ หน้าที่ด้านความมั่นคง หน้าที่ด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ในด้านการควบคุมและจัดระเบียบ หน้าที่ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ ระบบวัฒนธรรมและจารีตประเพณี เป็นต้นซึ่ง เอฟ.เอ็ม.มาร์ก (Marx, 1959, p.6) ได้กล่าวว่าขอบเขตที่กว้างที่สุดใน การให้บริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับขอบเขตกิจกรรมใดๆ ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ (รวมถึง) กระบวนการที่เป็นทางการและการดำเนินการของฝ่ายนิติบัญญัติในการที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการกำหนดกฎหมายและการตรวจสอบฝ่ายรัฐบาล (กรณีปกครองแบบรัฐสภา) และของศาลในการบริหารเกี่ยวข้องกับความยุติธรรม อย่างไรก็ตามเมื่อกล่าวถึงการบริการสาธารณะก็จะหมายถึงเรื่องพื้นฐานต่างๆ ของหน่วยงานบริหารของภาครัฐ

นอกจากนี้การบริการสาธารณะของรัฐจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงหนีความเป็นการเมืองที่เกิดขึ้นในรัฐได้ เพราะการเมืองเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าสาธารณะที่ประชาชนจะต้องได้รับจากฝ่ายตัวแทนของประชาชนซึ่ง M.E.Dimack & G.O.Dimock, (1969) ได้กล่าวว่าการบริหารสาธารณะเป็นการทำเป้าหมายทางการเมืองที่กำหนดไว้ได้สำเร็จซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายจะต้องมีลักษณะปฏิบัติอย่างเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและรักษาไว้ซึ่งเป้าหมายทางสังคมและจะต้องมีลักษณะของการค้นหาและมีความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะแสวงหาวิธีการที่ดีกว่า โดยมีรากฐานอยู่บนความเข้าใจอย่างกว้างขวางว่าจะมีบางสิ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกิจกรรมกลุ่มที่มีประสิทธิผล ซึ่งเบิร์นเชียนและฮารา (Burnstein, & O'Hara, 1979, pp.47-49) ได้จัดแบ่งหน้าที่ของการบริการของภาครัฐออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) หน้าที่ประเภทการให้บริการได้แก่งานที่มีวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าที่เป็น บริการของสังคมหรือหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทั่วไป เช่น การบริการในด้านการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การบริการคุ้มครองป้องกันการรุกรานและการละเมิดเอกราชและบูรณภาพแห่งดินแดนจากรัฐอื่น การบริการปกป้องผลประโยชน์และทรัพย์สินของชาติ การบริการด้านสาธารณสุข การบริการด้านการศึกษา การบริการด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ตลอดจนการบริการในด้านความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

2) หน้าที่ประเภทการควบคุมและจัดระเบียบได้แก่งานที่มีวัตถุประสงค์ในการ แทรกแซง การตลาดการค้าเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมในการแข่งขันทางการค้าระหว่างหน่วยผลิต หรือกลุ่มผู้ผลิต หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ควบคุมโดยการกำหนดระเบียบหรือโดยกิจกรรม เช่น การ ออกใบอนุญาตการลงทะเบียน การส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศ การดูแลเกษตรกร ชาวไร่ชาวนา มิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง เป็นต้น นอกจากนี้การควบคุมและจัดระเบียบ ยังหมายรวมไปถึงการกำหนดแนวทางหรือ มาตรการในการปฏิบัติให้บุคคลหรือผู้ประกอบการถือปฏิบัติ เพื่อมิให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบหรือเป็นผลร้ายต่อประชาชน เช่น กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจน กิจการที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็กและเยาวชน เช่น สถานบริการบางประเภท การควบคุมสื่อลามก ต่างๆ เป็นต้น

3) หน้าที่ในการสนับสนุนได้แก่ หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานราชการซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้ทำภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง แต่ทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนให้ หน่วยงานประเภทอื่นๆ ของรัฐดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หน่วยงานสนับสนุนด้านงบประมาณ ได้แก่ สำนักงานงบประมาณหรือกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ หน่วยงานสนับสนุนด้านบุคลากรและอัตรากำลัง ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการบริหารงานบุคคลของหน่วยราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือหน่วยงานด้านการวางแผนการพัฒนาประเทศ เช่น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด้านความมั่นคง เช่น สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ เป็นต้น

4) หน้าที่ประเภทสงเคราะห์และให้ความช่วยเหลือได้แก่หน่วยงานซึ่งทำภารกิจใน ด้านการสงเคราะห์และช่วยเหลือประชาชนจากความสูญเสียต่าง ๆ หรือช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาส ในชีวิตที่ดีขึ้น หรือช่วยให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข เช่น สำนักงานกิจการ ศตริและสถาบันครอบครัว สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชนผู้ด้อยโอกาสและ ผู้สูงอายุ ซึ่ง

สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคมซึ่งสังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการแบ่งประเภทเช่นนี้เป็นการแบ่งในลักษณะกว้างๆตามภารกิจเพื่อความสะดวกในการจัดประเภทของงานเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติหน่วยงานบางหน่วยงานอาจทำภารกิจหลายภารกิจในเวลาเดียวกันหรือในภารกิจเดียวกันอาจมีหน่วยงานหลายหน่วยงานร่วมทำภารกิจนั้น ก็ได้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาจทำภารกิจทั้งในด้านการให้บริการและการควบคุมจัดระเบียบหรือการสงเคราะห์ช่วยเหลือในเวลาเดียวกัน ในขณะที่ภารกิจด้านการควบคุมจัดระเบียบอาจมีหน่วยงานหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การจัดระเบียบสถานบริการอาจมีทั้งกระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยก็ได้

สำหรับระบบบริหารราชการไทย นอกจากหน้าที่ของรัฐหรือระบบราชการที่ได้แบ่งอย่างกว้างๆในเชิงของกรอบแนวคิด ดังกล่าวข้างต้นแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นคือหน้าที่ของรัฐหรือระบบราชการที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศหรืออีกนัยหนึ่งเป็นหลักการหรือกติกาแห่งการปกครองประเทศ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ของรัฐเอาไว้ในหมวด 5 ว่าด้วยหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนประกอบด้วยมาตราสำคัญดังนี้

มาตรา 52 “รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราชอธิปไตย บูรณภาพแห่งอาณาเขตและเขตที่ประเทศไทยมีสิทธิอธิปไตย...”

มาตรา 54 รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่วันเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน

มาตรา 55 “รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง...”

มาตรา 56 “รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน...”

มาตรา 59 รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาธารณะในครองครองของหน่วยงานของรัฐที่มีใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ หรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติและต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

มาตรา 61 “รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่างๆ...”

มาตรา 63 “รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวด...”

หน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ จะเห็นว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันสำคัญของรัฐ การจัดทำบริการสาธารณะขึ้นพื้นฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านต่างๆ รวมถึงการมีมาตรการที่จะทำให้ระบบการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชนมีความโปร่งใสลด การทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กรและนอกจากหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะแก่ ประชาชนที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญแล้ว หน้าที่ของรัฐยังปรากฏอยู่ในกฎหมายอื่นๆ เช่น พระราชบัญญัติต่างๆ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง นโยบายของรัฐบาล ตลอดจนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นต้น

ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตในการทำงานค่านิยม ซึ่งนอกจากจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลแล้วเช่นค่านิยมความซื่อสัตย์ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้องค่านิยมความตรงต่อเวลาเป็นต้น ในการให้บริการสาธารณะก็มี ลักษณะเช่นเดียวกันก็จำเป็นที่จะต้องมียค่านิยมรองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งจอห์น มิลเลท (Millet, 1954, p.397) ได้อธิบายเกี่ยวกับค่านิยมในการ ให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนโดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกที่ถูกปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะมี 5 ประการได้แก่ความเสมอภาคความตรงต่อเวลาความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดของหลักการให้บริการ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้า ไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้องมีการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากสะท้อนได้จากคำนิยามดังกล่าวมาทั้งหมดข้างต้นแล้ว Dimock (1967) ได้อธิบายว่า คำนิยามของการให้บริการสาธารณะอาจจะสะท้อนได้จากปรัชญาของการบริหารภาครัฐซึ่งตามแนวคิดของนักปรัชญากรีกได้แก่เพลโต (Plato) อริสโตเติล (Aristotle) เป็นต้น ที่มองว่า รัฐและสังคมเป็นธรรมชาติเมื่อมนุษย์เกิดมาก็ต้องอยู่ในสังคมและอยู่ภายใต้รัฐ ดังนั้น อริสโตเติลจึงเห็นว่าสังคมและรัฐที่ดีที่สุดต้องเป็นสังคมและรัฐที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตที่ดีที่สุดซึ่งสามารถ ตัดสินได้ว่าสังคมและรัฐใดดีที่สุดได้จากมาตรฐานที่ว่าสังคมและรัฐนั้นช่วยให้มนุษย์มีชีวิตที่ดีหรือไม่ นอกจากนี้แนวคิดของนักปรัชญาการเมืองตะวันตกสมัยใหม่ก็มีความเห็นว่าปรัชญากับบุคคลได้รวมกันและ

จัดตั้งรัฐโดยรัฐเกิดขึ้นมาเพราะสมาชิกได้ทำสัญญาตกลงกันมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจัดตั้งขึ้นมา ดังนั้นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจมาจะต้องบริหารเพื่อตอบสนองและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชน ปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนประชาชนในฐานะที่เป็นผู้มอบอำนาจให้แก่ผู้ปกครองก็มีสิทธิที่จะเรียกอำนาจคืนได้ถ้าผู้ปกครองหรือคณะผู้ปกครองไม่ปฏิบัติการหรือบริหารให้เกิดประโยชน์แก่รัฐและพลเมืองของรัฐโดยส่วนรวมนั้นคือปรัชญาที่เรียกว่าทฤษฎีสัญญาประชาคม นักปราชญ์ที่สะท้อนถึงการเห็นความสำคัญของปรัชญาดังกล่าว ได้แก่จอห์น ล็อก (John Locke) จัง จาก รูสโซ (Jean Jacqnen Rousseau) ต่างก็เห็นพ้อง กันว่าสังคมและเสรีภาพของประชาชนต้องเป็นสิ่งที่ควบคู่กันสังคมและรัฐที่ดีต้องเป็นสังคมและรัฐที่เคารพในเสรีภาพของประชาชนและมีเจตจำนงที่มุ่งสู่ความดีสำหรับทุกคน (General Good) ไม่ใช่คำนึงถึงประโยชน์เฉพาะตนหรือเฉพาะกลุ่มเท่านั้น นักปรัชญาตะวันตกสมัยใหม่ ได้แก่ เจรา มี เบนธัม (Jeremy Bentham) ที่เห็นว่าความประพุดิที่ถูกต้องชอบธรรมก็คือความประพุดิที่ก่อให้เกิดความสุขหรือความพึงพอใจแก่คนส่วนมากที่สุด (The Greatest Happiness for The Greatest Number) ดังนั้นรัฐที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชนรัฐบาลในฐานะผู้บริหารโดยอาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายและภารกิจไปปฏิบัติจึงต้องบริหารงานโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนโดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือ การแสวงหาชีวิตที่ดี (The Good Life) ให้แก่ชุมชนนั้นเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะเช่นเดียวกันกับการบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิ เสรีภาพของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของรัฐ

นอกจากนี้เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2557) ได้อธิบายถึงค่านิยมของการให้บริการ สาธารณะไว้ 9 ประการซึ่งผู้เขียนได้นำมาอธิบายไว้เพียง 6 ประการดังนี้

1) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้เช่นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการผ่านการตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

2) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการเรียกการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงาน

3) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะก็คือแนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (Public Choice) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (Citizen Cold Production) กล่าวได้ว่าค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบันเนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหา หรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญคือการที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึงจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ ด้วย

4) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ เพราะหมายถึงขนาดและปริมาณที่เหมาะสมกับผู้รับบริการทั้งในเรื่องปัจจัยด้านกายภาพ เช่น ที่พัก รับประทานอาหาร สถานที่จอดรถเป็นต้น และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการและผู้ให้บริการ เป็นต้น

5) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดถือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะเนื่องจากเป็น เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการ ให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือ ประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบันซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมากในการบริหารงานภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นกัน

6) ค่านิยมเรื่องการจัดสำนักของการให้บริการเป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ

สำหรับค่านิยมเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการนี้ Elmore (1979) และ Sorg (1983) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมีทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนกล่าวได้ว่าการมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอรรถยาศัยที่ดีในการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยม ความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่รวมใน คำว่าคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเองเพราะหมายถึงการให้บริการอย่าง มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการตามภารกิจการให้บริการของรัฐ

2.3.6 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ต่อประชาชนเป็นงานหลักของภาคราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานที่สูงขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของภารกิจของรัฐ เพราะการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ซึ่งเกิดขึ้นมาจากสาเหตุของระบบราชการแบบดั้งเดิมที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าการปฏิบัติงานที่ยึดหลักระเบียบที่เคร่งครัด ไม่เอื้อต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป มีความล่าช้า ขาดความคล่องตัวนำไปสู่การให้บริการสาธารณะของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ และอิทธิพลของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คริสโตเฟอร์ ฮูด (Hood, 1991, pp.3-19) มองว่าเป็นการย้ำเน้นการบริหารอย่างมีอาชีพให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์และเชื่อมโยงกับการจัดสรรทรัพยากรและ โจนธาน บอสตัน (Boston, 1996, p.5) เห็นว่าการบริหารจะไม่แตกต่างระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางเพื่อให้มีอิสระคล่องตัวในการทำงานและปรับโครงสร้างหน่วยราชการให้มีขนาดเล็กให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ดังนั้นการพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณะจะมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

การวางแผนเพื่อให้บริการสาธารณะ

การวางแผน ถือว่าเป็นหน้าที่แรกที่สำคัญในการบริหารจัดการทุกครั้ง ทั้งในด้านการเงิน ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ กระบวนการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับก็ล้วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนทั้งสิ้น เพียงแต่การวางแผนของผู้บริหารในแต่ละระดับจะมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงก็จะเน้นในส่วนของการวางแผนแม่บทและการวางแผนกลยุทธ์องค์กร (Strategy Plan) ถ้าเป็นผู้บริหารระดับกลาง ก็จะเน้นในส่วนของการวางแผนหน้าที่ฝ่ายต่างๆขององค์กร (Functional Plan) ถ้าเป็นผู้บริหารระดับต้นก็จะเน้นในส่วนของการวางแผน การดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการ (Operating Plan) โดยทุกระดับต้องมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้การบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ดังนั้นในการบริการวางแผนเพื่อให้บริการสาธารณะจะต้องมีการวางแผนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้ง 6 องค์ประกอบคือ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2559) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรมช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการและผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

การจัดองค์การเพื่อให้บริการสาธารณะ

การจัดองค์การเพื่อให้บริการสาธารณะ มีพัฒนาการมาจากการจัดองค์การแบบดั้งเดิมที่ได้รับอิทธิพลของทฤษฎีองค์การขนาดใหญ่ที่เป็นระเบียบแบบแผนหรือทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) ของแมกซ์เวเบอร์ (Max Weber) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดองค์การของรัฐ โดยให้ความสำคัญกับการจัดแบ่งงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การจัดตำแหน่งงานลดหลั่นกันตามสายการบังคับบัญชา การจัดการที่เป็นทางการไม่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มีการทำงานอย่างเป็นทางการและมีมืออาชีพ แต่ในปัจจุบันเป็นยุคของการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนมากขึ้นที่ต้องมุ่งเน้นการให้บริการให้เกิด ประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการจัดการแบบสมัยใหม่ซึ่งต้องมี

ความยืดหยุ่น คล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงทีซึ่งการจัดองค์กร สมัยใหม่จะประกอบด้วย (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559)

1) การจัดองค์กรเชิงกลยุทธ์ (Strategy Focus Organization) ตามแนวคิดของ แคปแลนและ นอร์ตัน (Kaplan & Norton) เพื่อตอบสนองต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่ที่เน้นการวัดการดำเนินงานสมดุล (Balanced Scorecard) โดยให้ความสำคัญต่อมิติเรื่องของลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการ

2) การจัดองค์กรแบบเสมือนจริง (Visual Organization) ที่เน้นการรวมกลุ่มของ องค์กรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน

3) การจัดองค์กรแบบเครือข่าย (Network Organization) ที่เน้นการสร้างความร่วมมือกับ องค์กรภายนอกมาให้บริการแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น

4) การจัดองค์กรแบบพีระมิดกลับหัว (Upward Pyramid Organization) ที่เน้น ปรับ ปรุงบทบาทการทำงานใหม่ที่มาให้ความสำคัญต่อลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการโดยให้ทุกระดับทำ หน้าที่สนับสนุนอย่างเต็มที่มากกว่าที่จะใช้สายการบังคับบัญชาจากบนลงล่างเหมือนแบบเดิม

นอกจากนี้ Robbins and Mary (2007) ยังได้อธิบายว่า องค์กรในอนาคตจะต้องปรับตัว ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) มากขึ้นที่ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ องค์กรโดยนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมืออย่าง เต็มที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ องค์กรต่างๆ ยังได้นำ กระบวนการการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการนำอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ ให้บริการผ่านสาธารณะ เช่นระบบออนไลน์ หรือที่ภาครัฐเรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government)

ทั้งนี้การจัดองค์กรเพื่อบริการสาธารณะในปัจจุบันที่เป็นที่นิยมมากที่นำมากล่าวเป็นอย่าง มาก คือการจัดองค์กรบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยเป็นการนำงานที่ ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่าง กัน ทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมี ความรวดเร็วขึ้น

สำหรับกรณีตัวอย่างของประเทศไทยที่มีการจัดองค์การให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จก็คือการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (Service Link) เพื่อการบริการสาธารณะซึ่งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 30 กำหนดไว้ใน กระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูลขออนุญาตหรือขออนุมัติ ในเรื่องใดๆที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกันโดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวโดยการบริการร่วมหมายถึงการเชื่อมโยงและนำกระบวนการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบันได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และการให้บริการแบบ E-service/Portal เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริการสาธารณะ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นการบริหาร กิจกรรมต่างๆ ด้านบุคลากรในองค์การเพื่อช่วยตอบสนองต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและวัตถุประสงค์ของบุคคลในองค์การการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559)

- 1) การดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูงเข้าสู่วงการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนอัตรากำลังเพื่อการบริการสาธารณะ การสรรหาและการคัดเลือก
- 2) การดึงสมรรถนะของบุคคลมาใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) การธำรงรักษาและพัฒนาบุคลากร การให้ความสำคัญต่อการธำรงรักษาขวัญและกำลังใจตลอดจนการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก

จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์การทุกประเภท องค์การหรือหน่วยงานทุกแห่งจึงให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ด้วย

การพัฒนาระบบงานดังกล่าวอย่างรอบด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บริการสาธารณะจะมี การดำเนินการที่ประกอบด้วย (สุรพร เสียนสาย, 2557)

1) กำหนดความต้องการกำลังคนไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ สอดรับกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผนกำลังคน จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานทุกแห่ง ควรดำเนินการโดยจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ ภารกิจ ทิศทางการดำเนินงาน รวมทั้งความต้องการในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ความสามารถในการตอบสนองด้านกำลังคนในองค์กรในแต่ละช่วงเวลาเอาไว้

2) การกำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อประโยชน์ต่อทรัพยากรบุคคลและสายงาน อาชีพ ในการนี้ควรจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาของหน่วยงานขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การจัดระบบพัฒนาทรัพยากรบุคคลในกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับไว้ล่วงหน้า

ดังนั้น การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการดำเนินงานตั้งแต่ การกำหนด นโยบาย การกำหนดประเภทจำนวนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก การจัดอัตรากำลัง การกำหนดค่าตอบแทน การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างแรงจูงใจ การรักษามูลค่าและการเตรียมปลดระวางจากการทำงานของบุคลากร ซึ่งการที่จะบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จำเป็นต้องมีแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมกับองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กร

จริยธรรมในการบริการสาธารณะ

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะจะต้องให้ความสำคัญในลำดับสูงคือการส่งเสริมให้บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจริยธรรมของการให้บริการซึ่งความจริงแล้วจริยธรรมของการบริการสาธารณะสะท้อนมาจากหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญในหลายเรื่องคือธรรมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ เช่น ทศพิธราชธรรม 10 ประการ สังคหวัตถุ 4 อธิปไตย 4 เป็นต้น มีสาระสำคัญโดยย่อดังนี้

1) สังคหัตถุธรรม

สังคหัตถุธรรม คือ คุณธรรมที่จะสร้างความรักความสามัคคีในหน่วยงานหรือ องค์กร เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้คนรู้จักการสงเคราะห์ ช่วยเหลือกันตามฐานะและบทบาท ช่วยให้ เกิดความรักใคร่สามัคคีกลมเกลียวกันในสังคม ซึ่งพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต, 2554 : 11) ได้ให้ความหมายของหลักสังคหัตถุนี้ว่า เป็นหลักสงเคราะห์หรือหลักยึดกุมสังคม คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา เป็นชุดออกสังคมที่คู่กับชุดในใจคือพรหมวิหาร 4 ธรรมประจำใจอย่าง ประเสริฐ ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขาเมื่อจับคู่กันจึงมี 4ชุดโดยสังเคราะห์กัน คือ

ทาน การช่วยเหลือกันในยามเดือดร้อนไม่ว่าจะมีมากน้อยก็แบ่งปันให้ เพื่อ แสดงความรักความปรารถนาดี เอื้อเฟื้อโอบอ้อมอารี นี่คือการทานด้วยเมตตา มีความทุกข์เดือดร้อน เจ็บไข้ได้ป่วยก็ไปให้ เพื่อช่วยเหลือ นี่คือการทาน ด้วยกรุณา เขาทำดีสร้างสรรคความเจริญองงามของ สังคม เช่นเป็นนักประดิษฐ์ที่ดี ก็ไปให้ ให้กำลังใจส่งเสริมนี่คือการทานด้วยมุทิตา

ปิยวาจา เมื่ออยู่กันตามปกติ ก็พูดกันด้วยความรักความปรารถนาดี พูดจา สุภาพอ่อนโยน นี่คือการปิยวาจาด้วยเมตตา เขามีทุกข์มีปัญหาชีวิต ก็ไปพูดปลอบโยนแนะนำบอก วิธีแก้ไขปัญหาให้กำลังใจ นี่คือการปิยวาจาด้วยกรุณา เขาทำความดีบำเพ็ญประโยชน์ไปทำบุญทำกุศลก็พูดอนุโมทนาชวนกันส่งเสริม นี่คือการปิยวาจาด้วยมุทิตา

อตถจริยา เมื่ออยู่กันตามปกติ ก็ทำประโยชน์แก่เขา ช่วยออกแรงทำนั่นทำนี่ให้ด้วยความรักความปรารถนาดี นี่คือการอตถจริยาด้วยเมตตา เขามีความทุกข์เดือดร้อน ตกน้ำไฟไหม้ มีงานใหญ่เหลือกำลัง ต้องการเรี่ยวแรงกำลังช่วยเหลือ ก็ไปช่วยให้เขาพ้นทุกข์พ้นปัญหาด้วยเรี่ยวแรง กำลังกายหรือกำลังความสามารถ นี่คือการอตถจริยกุณา เขาทำความดีหรือบำเพ็ญประโยชน์กัน เช่น มีงานวัดก็มาช่วยจัดเตรียมงานต่างๆ ส่งเสริมการทำความคิด นี่คือการอตถจริยด้วยมุทิตาและข้อสุุดท้าย

สมานัตตตา ความมีตนเสมอ ก็หมายความว่า เสมอภาคกันมีความเป็นธรรม มีความเป็นธรรม เทียงธรรม ก็เข้าข้ออุเบกขา อุเบกขาก็คือความที่สมานัตตตา ซึ่งแสดงออกในแง่ต่างๆ มีตนเสมอกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ดูถูกดูหมิ่นกัน ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน มีความเป็นธรรมแล้วก็ทำตนให้เสมอสมานเข้ากันได้ จะเห็นว่าถ้าปฏิบัติตามหลักธรรมชุดสังคหัตถุนี้ ก็จะสร้างความสุขขึ้นได้ ในสังคม และเวลาเราปฏิบัติธรรมเพื่อสังคม เหล่านี้ก็คือการปฏิบัติธรรมของนักบริหารนั่นเอง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า สังคหวัตถุคือธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลและ
ประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี ผู้ให้บริการสาธารณะต้องยึดหลักนี้ เพื่อจะได้ใช้เป็นเครื่องยึด
เหนี่ยว ใจคนไว้ได้ ก่อให้เกิดความเคารพ ความรัก ความนับถือต่อกันเป็นความมั่งคั่งใน
ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอันจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในองค์กรได้และเหมือนกับ
ยานพาหนะที่จะนำไปสู่ความสุขความเจริญ

2) ทศพิธราชธรรม

ทศพิธราชธรรมเป็นธรรมสำหรับผู้ปกครอง อย่างไรก็ตามหลักธรรมในข้อนี้ สามารถ
นำมาอนุโลมและประยุกต์ใช้กับผู้จัดทำบริการสาธารณะทุกระดับ เพื่อให้เกิดกิจการงานที่ดี มีความ
เป็นธรรม มีความเจริญก้าวหน้า และเกิดความสวัสดิในสังคม เพราะมีผู้ให้บริการที่ทรง คุณธรรม
จริยธรรมนั่นเอง ทศพิธราชธรรมมี 10 ประการ โดยพระราชธรรมวาที (ชัยวัฒน์ธมมวาทฒ โน,
2552) ได้อธิบายไว้ดังนี้

ทาน คือ การให้ ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ต้องรู้จักบำเพ็ญตนเป็นผู้ให้ เป็นนัก
เสียสละ รู้จักเอาใจใส่ดูแล จัดสรรสงเคราะห์อนุเคราะห์ให้ประชาชนหรือผู้มารับ บริการได้รับ
ประโยชน์สุข ได้รับความสะดวกปลอดภัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เดือดร้อน ไม่ทอดทิ้งดู
ดายในยามทุกข์ยาก ยามต้องการคำแนะนำปรึกษาที่ช่วยให้แสงสว่าง แนะนำบอกอุปบาย ให้รู้ นำคือ
ทำให้ผู้เป็นตัวอย่าง

ศีล คือ ประพฤติดีงาม ทั้งกาย วาจา ผู้ให้บริการสาธารณะต้องมีความประพฤติดีงาม รู้จัก
รักษาความซื่อสัตย์ สุจริต รักษาเกียรติคุณ ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่าง และเป็นทีเคารพนับถือของ
ประชาชน มิมีข้อที่ผู้ใดจะดูหมิ่นดูแคลนได้ก่อให้เกิดความไว้วางใจเลื่อมใสใน ผู้ปฏิบัติงาน อันเกิด
จากการรักษากาย วาจาให้เรียบร้อย รวมความว่า การรักษาศีลมีจุดมุ่งหมายคือ รักษาตนไว้มิให้
เสียหาย เป็นการปิดช่องทางที่จะนำความเสียหายมาสู่ตนเอง โดยเฉพาะศีล 5 ซึ่งเป็น ข้อประพฤติ
ปฏิบัติสำหรับบุคคลทั่วไป

บริจาค คือ การบริจาคหรือความเสียสละ ได้แก่ สามารถเสียสละ สุขความสำราญ
ทรัพย์สิน เป็นต้น ตลอดชีวิตของตนได้ เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวม และความสงบ เรียบร้อยของ

บ้านเมืองนักบริหารสาธารณะ หากเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนก็เป็นคนสกปรกเป็นผู้ที่มีจิตใจคับแคบ ย่อมจักไม่ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย และยังอาจนำความเสียหายมาสู่สังคมและประเทศได้

อาชวະ คือ การปฏิบัติภาระด้วยความซื่อตรง ไม่คดไม่โกง ไม่กอบโกย ไม่เสแสร้งแกล้ง หมายหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ แต่ปฏิบัติโดยสุจริต การงานหน้าที่มีแต่ความ สะอาด โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีความจริงใจต่อประชาชนและประเทศชาติ ความซื่อสัตย์ซื่อตรงที่ ผู้ปฏิบัติงาน ทุกระดับชั้นพึงระวังและปฏิบัติโดยเคร่งครัดนั้น เช่น ซื่อตรงต่อบุคคล ซื่อตรงต่อเวลา ซื่อตรงต่อ วาจา ซื่อตรงต่อหน้าที่ซื่อตรงต่อตนเอง เป็นต้น

มัททวะ คือ การแสดงความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม เป็นคนไม่แข็งกระด้าง ปราศจาก มานะ ทิฐิ มีอัธยาศัยไมเย่อหยิ่ง หรือหยาบคายเอาแต่ใจตัว ลบหลู่ดูถูกคนอื่น ธรรมเนียมนี้เป็น หนทาง ซื่อให้นักบริการสาธารณะเป็นผู้มีกิริยาดี มีความสุภาพอ่อนโยนต่อทุกชนชั้น ความสุภาพ อ่อนโยนนี้ เป็นเสน่ห์ที่ทรงพลังในการสร้างความศรัทธาเลื่อมใส และผูกใจไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน และ ประชาชนผู้มารับบริการ

ตปะ คือ การใช้ความเพียรเพื่อเพิกเลิสดัณหา มิให้เข้ามาครอบงำจิตเห็น ผิดเป็นชอบ รู้จัก ระวังยับยั้งชั่งใจได้ ไม่หลงใหลหมกมุ่นอยู่ในความสำราญและการปรนเปรอ มีความ เป็นอยู่อย่าง สม่ำเสมอ มุ่งมั่นที่จะบำเพ็ญเพียรทำกิจในหน้าที่ให้สมบูรณ์ ธรรมเนียมนี้เป็นเครื่องเตือนใจ นักบริการ สาธารณะมิให้ลี้มั่วและหลงผิด ดังนั้นผู้ให้บริการสาธารณะที่ดีจึงต้องเพียรพยายามฝึกฝน สร้าง กำลังใจที่จะผลาญความชั่วร้ายที่เกิดขึ้นจากการมีอำนาจ

อักโกธะ คือ ความไม่กริ้วโกรธ ไม่ลุอำนาจของความโกรธ ได้แก่ การรู้จักใช้เหตุผล ไม่ เกรี้ยวกราดปราศจากเหตุผล ไม่กระทำการด้วยอำนาจความโกรธ มีเมตตาประจักษ์ รู้จัก ระวังความ ขุ่นเคืองแห่งจิต มีการกระทำการต่างๆ ด้วยจิตอันสุขุมรอบคอบ เยือกเย็น

อวิหิงสา คือ ความเป็นผู้ไม่หลงระเหิรในอำนาจ ไม่เบียดเบียนบีบคั้นข่มขู่ มีความก็ไม่หา เหตุ เบียดเบียนลงโทษด้วยอาชญาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือประชาชนด้วยความอาฆาตเกลียดชัง ไม่ ใช้อำนาจในทางที่ผิด ไม่ใช้อิทธิพลส่วนตนไปข่มเหงเบียดเบียนผู้ที่ด้อยกว่า ธรรมเนียมนี้จะ สร้าง ความเคารพรักใคร่นับถือจากเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป

ขันติ คือ ความอดทน เข้มแข็งไม่ห่อถอย ได้แก่ความเป็นผู้อดทนต่อกระแส อุกุศลที่มากระทบ ตลอดจนความอดทนต่องานที่ตรากตรำ ต่อความเหนื่อยยาก ถึงลำบากกาย น่ายน้อยหนายเพียงไร ก็ไม่ห่อแท้ ไม่ห่อถอดหมดกำลังใจ ไม่ละทิ้งงานกิจกรรมที่ทำโดยชอบธรรม ทำงานในหน้าที่โดยมีจิตสำนึกและหลักการในการรักษาผลประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ชรณนี้จะส่งเสริมให้ผู้บริการสาธารณะ มีความงดงามในเส้นทางของการดำรงตำแหน่งหน้าที่ เป็นความดีที่เป็นเกราะป้องกันอุปสรรคที่มากกระทบกระทั่งในบางครั้งบางโอกาส

อวิโรธนะ คือ ความไม่ประพฤดิผิดพลาด ความไม่คลาดชรณ หรือ แปล ความอิกนัยหนึ่ง คือ ความไม่เป็นผู้ประพฤดิที่ผิดทำนองคลองชรณทางศีลชรณ กฎหมาย ระเบียบ วินัย ขนบชรณนิยมประเพณีอันดีงามของบ้านเมือง ถือประโยชน์สุขความดีงามของรัฐและประชาชนเป็นที่ตั้ง สถิตมั่นในชรณทั้งส่วนยุดิชรณคือความเที่ยงชรณก็ดี ไม่ประพฤดิให้พลาด ไม่ปฏิบัติให้เคลื่อนจนกลายเป็นวิปริตผิดเพี้ยนไป ชรณข้อนี้มีความสำคัญ เป็นหลักการที่รวมความเป็นคุณสมบัติ ของผู้ปกครอง ผู้นำและนักบริหารทั้งหมด

สรุปได้ว่า หลักทศพิชราชชรณ 10 ประการ เป็นหลักปฏิบัติของพระราชา ผู้ปกครอง นักบริหาร รวมทั้งผู้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนระดับต่างๆ ซึ่งเมื่อได้ประพฤดิปฏิบัติ อย่างเคร่งครัดแล้ว ย่อมนำมาซึ่งความเจริญรุ่งเรือง ความสงบสุขและย่อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวม และส่วนตน รวมทั้งเป็นชรณที่ส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีของชาติ เป็นคนดีของสังคม และ องค์การอิกด้วย

3) อธิบาท 4

อธิบาท 4 คือ จริยชรณที่จะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของตน ของผู้ให้บริการสาธารณะที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่ด้วยดีตลอดมา พระชรณปิฎก (ป.อ. ปยุตโต, 2543) ได้อธิบายถึงหลักอธิบาทว่า เป็นหลักแห่ง ความสำเร็จหรือทางแห่งความสำเร็จ โดยการเริ่มที่ใจ หมายถึง การทำสิ่งต่างๆด้วยใจรัก ความพากเพียรด้วยใจจดจ่อ และใช้ปัญญาใคร่ครวญอยู่เสมอ มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ความมีใจรักใคร่ในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รัก ในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆให้สำเร็จอยากให้งานหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารัก งาน รัก

จุดหมายของงาน พูดยให้ลึกในทางธรรมว่า ความรักความใส่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเปี่ยม สมบูรณ์ของสิ่งนั้น ๆ ของงานนั้น อยากทำให้สำเร็จตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้น กำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปิติเป็นความอิ่มเอิบใจ ครั่งสิ่งหรืองานที่ทำนั้นบรรลุจุดหมายก็รับโสมนัสเป็นความจำชื่นใจที่พร้อมไปด้วยความรู้สึก โปร่งโล่งผ่องใส เบิกบานแผ่ออกไป

วิริยะ แปลว่า ความอดทน อดกลั้น บากบั่น ก้าวไปใจสู้ไม่ย่อท้อไม่หวั่น กลัวต่ออุปสรรค และความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลุล่วงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลาเท่านั้นปี เท่านั้นเดือน เขาก็ไม่ทอดยถ กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะเอาชนะให้ได้ ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุนเวลาทำงานหรือการปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมายและผลจากการ พุ่งเทในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความเจริญงอกงามเสมอ

จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อหรือเอาใจใส่ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อ เฝ้าคิดในเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใด เรื่องหนึ่งหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจรับรู้เรื่องอื่นๆ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจ เป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้นงานนั้นจะขลุกข่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการ แต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดไถ่ๆ บางทีก็ไม่วู้ ทำจนลืมนอน ลืมกิน ลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมทำให้สมาธิเกิดขึ้น จิตแน่วแน่มั่นคงสนิทในกิจที่ทำ มีกำลังมาก เฉพาะสำหรับภารกิจนั้น

วิมังสา แปลว่า การสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาห้มันใคร่ครวญ ตรวจสอบหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้น ในกิจที่ทำรู้จัก ทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาในการทำงานอย่างมีสมาธิ คนมีวิมังสา เป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำสิ่งใดก็จะพิจารณาทดสอบไป ทดสอบหา เหตุและผลอันเป็นองค์ประกอบของการทำงาน คือ ไตร่ตรองพิจารณาหน้าที่การทำงานอย่าง รอบคอบ

5) ระบบสารสนเทศการบริการสาธารณะ

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคต ทำให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงและ

พัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งเป็นการที่รัฐบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้โดยมีจุดประสงค์หลักคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานความสะดวกการเข้าถึงบริการของภาครัฐตลอดจนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยการนำอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการกับประชาชนภาครัฐกิจและหน่วยงานภาครัฐ

ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 8 ประการคือ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2559)

ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศในระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ข้อมูลและสารสนเทศมีความตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเช่นการบันทึกประวัติการเข้ามาใช้บริการจะต้องมีความถูกต้องโดยจะต้องบันทึกจาก ข้อเท็จจริงของประชาชนผู้รับบริการแต่ละคนการบันทึกข้อมูลใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการมาทำธุรกรรมกับหน่วยงานเป็นต้น

ความทันสมัย (Timeliness) ความทันสมัยของข้อมูลและสารสนเทศในระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะจะต้องมี ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับข้อเท็จจริงเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปเช่นการบันทึกทะเบียนประวัติของประชาชนผู้รับบริการจะต้องถูกบันทึกให้ต่อเนื่องทันสมัยตลอดเมื่อประชาชนผู้รับบริการมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงหรือมีการทำธุรกรรมกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น

ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสมบูรณ์ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาระสำคัญอย่างครบถ้วนถึระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สาธารณะมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหาและข้อมูลไม่เชื่อมโยง เพราะข้อมูล บางส่วนสามารถจัดเก็บและค้นหาในระบบได้ ขณะที่ข้อมูลอีกบางส่วนใช้เก็บโดยเอกสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยากและทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนได้

ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน (Relevance) ความสอดคล้องกับ ความต้องการในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะ หมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับ ความ ต้องการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง

การตรวจสอบได้ (Verifiability) การตรวจสอบได้ของข้อมูลและสารสนเทศใน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะ จะต้องสามารถบ่งบอกแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้ว่าได้มาอย่างไรเช่นข้อมูลที่ ประชาชนแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปแล้วจะต้องสามารถบอกได้ว่าเปลี่ยนแปลงไปเมื่อใดเป็นต้น

ความรวดเร็ว (Speediness) ความรวดเร็วของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ สาธารณะ หมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของ ผู้ใช้งานซึ่งอาจเป็นผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระยะเวลาน้อยในการ เข้าถึง ข้อมูล

ความปลอดภัย (Security) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมี คุณลักษณะ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือความปลอดภัยเนื่องจากข้อมูลและสารสนเทศ บางเรื่องด้าน บุคคลเป็น เรื่องที่มีความสำคัญจึงจำเป็นต้องมีชั้นของความลับ (Confidential Level) ที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง บางระดับ จะสามารถเข้าไปเลือกดูแก้ไขหรือนำมาใช้งานได้ขณะที่ในระดับอื่น ไม่สามารถเข้าไปดูแก้ไขหรือ เรียกใช้งานได้เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ประชาชนผู้รับบริการเป็นต้น ดังนั้นความ ปลอดภัยในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจึงหมายถึงการกำหนดระดับความสำคัญของ เรื่องที่จะกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่จะสามารถเข้าไปดูหรือแก้ไขข้อมูลหรือสารสนเทศได้ซึ่ง โดยทั่วไปจะมีการกำหนดรหัสของการผ่าน (Password) ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาระดับความ ปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้

ความสามารถปรับเปลี่ยนระบบได้ (Adaptability) ความสามารถปรับเปลี่ยน ระบบได้ หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องสามารถถูกออกแบบปรับเปลี่ยนให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ทั้งนี้ในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ สาธารณะนั้นลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศจะมีรูปแบบที่แน่นอนในการใช้งานในระดับ ปฏิบัติการ เช่น การกรอกข้อมูลประวัติประชาชนผู้รับบริการตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้เป็นต้น แต่

ต่อมาอาจมีความต้องการในการใช้งานจากผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากที่เคยออกแบบไว้แล้ว องค์การอาจต้องการปรับเปลี่ยนให้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะสามารถที่จะรับกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้ซึ่งในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะเดิมไม่ได้ถูกออกแบบเอาไว้ เช่น การบันทึกโต้ตอบการสนทนาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการบนระบบออนไลน์ เพื่อให้เห็น ข้อมูลประวัติการติดต่อเข้ามารับบริการเป็นต้น

จากคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูลรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศในลักษณะที่มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือสำนักงาน โดยการนำเอาระบบอัตโนมัติทั้งหลายเข้ามาใช้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติไปใช้อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในรูปแบบที่เรียกว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery) ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนได้นำมาใช้และพัฒนา รูปแบบการให้บริการอย่างแพร่หลาย

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของรัฐ จึงเป็นแนวทางและเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ รวมไปถึงความคาดหวัง ของประชาชนที่อยากเห็นมิติใหม่ของการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

6) คุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการภาครัฐนับตั้งแต่แนวคิด การจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ได้รับอิทธิพลจากกระแสแนวคิดการจัดการนิยม ทำให้องค์การภาครัฐหัน มาให้ความสำคัญต่อการมีระบบคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้คุณภาพ เริ่มต้นขึ้นครั้งแรกจากนักทฤษฎีและ นักปฏิบัติชาวอเมริกันก่อนที่จะแผ่ขยายแนวความคิดดังกล่าวไปสู่ประเทศญี่ปุ่นในช่วงสงครามโลก ครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง เป็นเหตุให้อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมของญี่ปุ่นเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ซึ่ง ในช่วงเวลาเดียวกันนี้ แนวความคิดด้านคุณภาพกลับถูกเพิกเฉยไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติในประเทศ แถบ ตะวันตกเลย จนกระทั่งโลกได้เห็นถึงความเจริญเติบโตก้าวหน้าในทุกด้านของญี่ปุ่น โดยใช้ แนวความคิดคุณภาพที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกันแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับ แนวความคิดและวัฒนธรรมของคนญี่ปุ่น จึงทำให้แนวความคิดคุณภาพได้รับความสำคัญมากขึ้นเป็น ลำดับสำหรับการจัดการองค์การในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้องค์การส่วนใหญ่ทั่วโลก รวมถึงองค์การภาครัฐ

เริ่มให้ความสำคัญกับทฤษฎีและแนวความคิดด้านคุณภาพมากขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารและการให้บริการขององค์การและเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันระหว่างองค์กรของรัฐหรือหน่วยบริการสาธารณะด้วยกัน

นพพล สุนทรนนท์ (2549) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพคือ ความมุ่งมั่นและการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดว่าคุณภาพที่ลูกค้าต้องการหรืออยากได้คืออะไร ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องจัดระบบการจัดการเพื่อรองรับการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในองค์การเพื่อตอบสนองต่อลูกค้า อยู่เสมอด้วยเช่นกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวมันเอง เพราะการบริการจะเกี่ยวข้องกับคนสองกลุ่ม ได้แก่กลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้บริโภค และกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มปฏิบัติงานบริการ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพในการบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ลดความสูญเปล่าต่างๆพร้อมกับการทำให้เกิด การเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของบุคลากรภาครัฐ คุณภาพเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้กับส่วนราชการอย่างยั่งยืน คุณภาพทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ในการให้บริการสาธารณะ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ คุณภาพทำให้ยกระดับขีด ความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้มีมาตรฐานการให้บริการอยู่ใน ระดับสูงเท่ามาตรฐานสากล คุณภาพทำให้องค์กรของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ในเรื่องนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พออธิบายได้ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าที่และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ง่าย สะดวก สบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้ บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่อไปนี้ด้วย

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

- 1.1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
- 1.3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่า บริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการ บางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์อัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. คูเรนด์

(Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลและ ดูแรนส์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการและด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพ บริการ

อมร รักษาสัตย์ (2546) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จๆไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

- 1) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้
- 2) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
- 3) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่าน การตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
- 4) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่ พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการระงับการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาตามมาก็ คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี

ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ งานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อน การให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การ แจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การ

รายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการ เชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่ง

เกี่ยวข้อง กับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตาม วัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบ ได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่ สำคัญ ก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความ สำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบ วงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะ ส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการ ให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของ ข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการ ให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้ลึก เคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ

ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้อง ให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่ สมบูรณ์ ภายใต้อาณัติเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคใน การ ให้บริการ

2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคใน โอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะ ติดต่ขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการ ไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออก บัตร

สงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลิ้งการปฏิบัติ ตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะ ขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอ ภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

Weber (1966) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มี หน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้

Wallerstein & Hopkins (1977) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Davis (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการ พื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นระดับของความโน้มเอียงด้านทัศนคติของแต่ละบุคคล

Yoder (1985) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

Green (1972) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความ ตั้งใจในการทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของ หน่วยงาน

Good (1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมี ต่องาน

Chaplin (1968 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

Tiffin & McCormick (1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือ ประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หรือ ภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชัยญวัธย์ เชิดชูกิจกุล (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2550) ได้อธิบายเรื่องความพึงพอใจของ บุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัตบุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โกมล, 2550) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Millet (1954) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาพ (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ เลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544)

มาสโลว์ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความ มั่นคงในชีวิตไม่ว่าจะเป็นอาชีพหรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกายความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อ ความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรักความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความ มั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Need) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้น สูงสุดของมนุษย์คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544)

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติ อย่าง หนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัล อย่าง ใด อย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่ คาดหวังก็ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เป็นสภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของ มนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับ การตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทาง กลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับ การตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Vroom (1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตก บกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยยึดถือเป็นเรื่องธรรมดา

2) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้น ความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง จนเกิดความพึงพอใจ (ชาญชัย ราชโคตร, 2544)

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่

ตระหนักถึง ลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้น ต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคล เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความ ต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับ การกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ ได้รับความนิยมนมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, น.15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียม กันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการ

ปฏิบัติงาน กล่าวอีก นัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millet (1954 อ้างถึงใน นพคุณ คิลกภากรณ์, 2546) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) โดย เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติในทางบวก ความพอใจความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคล

ได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นอกจากความหมายและแนวคิดความพึงพอใจ ดังกล่าว ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ทั้งส่วนของทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Maslow (1947) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ขาดการรักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรักต้องการความรักจากผู้อื่น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของ ตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

Alderfer (1972) ได้เสนอทฤษฎี E.R.G. โดยปรับปรุงแนวคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์จากความต้องการ 5 ลำดับ มาเป็นความต้องการ 3 ลำดับ คือ

1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Need: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับ ด้านร่างกายและด้านวัตถุในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายและปลอดภัย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็น ความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตขึ้นไป

Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็น ทฤษฎีที่สร้างแรงจูงใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกลึกซึ้งและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการ ยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของ บุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจ้างให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลปัจจัย เหล่านี้ได้แก่

2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดง ถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การ จัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานใน หน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และแรงจูงใจ อาจสามารถกล่าวได้ว่า ทั้งสองทฤษฎี นั้นมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เมื่อมาติดต่อขอรับบริการจึงมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองต่อ ความต้องการนั้นเป็นสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ที่ต้องให้บริการกับผู้รับบริการนั้น การมี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน เป็นสิ่งสำคัญที่เสริมสร้างให้ผู้ให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นทั้งสองทฤษฎีจึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การให้บริการขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 อ้างถึงใน เทศบาลนครอุบลราชธานี, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ ไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึง ความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญแสดง พฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม สายการบิน บิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อาจสามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการ ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการทั้งในส่วนของผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานและปัจจัยในด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สถานที่ให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้จะส่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจนั้นเป็นการกระทำเพื่อวัดความรู้สึก ความคิดเห็นจากสิ่งที่ได้รับใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธี นี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับในส่วนของประเด็นที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณา ว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
- 2) การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความ จำเป็นรีบด่วน
- 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
- 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้าน ปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดการวัดระดับความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์กรนั้น มีวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 3 วิธีได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี สำหรับ ประเด็นที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อ เวลา เพียงพอกับความต้องการ มีความต่อเนื่องและการพัฒนางานบริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งหากนำวิธีการ ทั้ง 3 วิธีและประเด็นของการให้บริการมาใช้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม ก็จะสามารถวัดความรู้สึกของ ผู้รับบริการทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นได้

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทยเริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการใน สมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนด สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความ สะอาดและป้องกัน โรคทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้างหรือซ่อมแซม โรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิด โรครวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครกที่ทำ

ความสำคัญให้กับราษฎรไปทั่ว เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าลอม เมืองสมุทรสาครขึ้นในต่างจังหวัดเป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ.2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง “ดุสิตธานี” นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียน ราษฎร การรักษาความสะอาดและการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด รถราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการเป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดตั้ง เทศบาลขึ้น ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ. เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้น แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่งขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้นในท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาล และสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลกับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ทั้งนี้เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็น เมืองท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษและใช้รูปแบบการบริหารโดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่าไม่ประสบความสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติ สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้ง แล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็กและใกล้ชิด ประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วยแต่ให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

1) ปรัชญา แนวคิดขององค์การปกครองท้องถิ่น โดยที่ “กฎหมายการปกครอง ท้องถิ่น” แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึงและตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น”

กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่นและเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎรในท้องถิ่นที่จะได้รับการ บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมี อำนาจในการเพิกถอนหรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจ แก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐ จะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น” และมาตรา 283 วรรค 2 “การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้”

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของ การกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎรและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตย แก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแลและให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางนโยบายและการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ในระดับหนึ่ง

2) องค์การปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย จากเจตนารมณ์ของกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งก็คือ ราชการส่วนท้องถิ่น จึงถูกจัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของแนวความคิดในการพัฒนา ระบอบการ

ปกครองแบบประชาธิปไตยที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นกลไกการปกครอง ที่จะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการเพื่อประชาชนและโดยการกำกับดูแลของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครองหรือในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อกล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไป แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปีที่ฝ่ายบริหารเสนอและเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆที่กำหนดให้เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติหรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการ บริหารจัดการกิจการต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและดำเนินการให้เกิด การบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขและ ค้ำครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการของ คณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการและการตั้ง กระทุ้งถาม กรณีที่สงสัย หรือให้ความเห็นข้อแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นหรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้ คือ

2) การใช้สิทธิในการเลือกสรรหรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ดังกล่าวเพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน ทั้งนี้หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้งให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

3) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามองและติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะโดยเสนอในนามของกลุ่ม / ชุมชนหรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่นโดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่นหรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเองหรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

4) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กร ปกครองท้องถิ่นในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5) การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือ ว่าเป็น “กติกา” หรือ “หลักปฏิบัติ” ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาดและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาทและสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น ดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบ ประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น “ประชาธิปไตย” และที่ ประชาชนมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ ประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในลักษณะ “ประชา สังคม” กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กรหรือชมรมหรือกลุ่มต่างๆ อย่างหลากหลายตาม ความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การ กำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการและติดตามกำกับ การ โดยองค์กร ปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาคนึงที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่างๆ ของชุมชนนั้นใน การ ดำเนินการพัฒนา (โกวิท พวงงาม, 2550)

2.7 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ประวัติศาสตร์

อำเภอลำลูกกาสมัยก่อนเป็นที่ราบลุ่มเต็มไปด้วยป่าพงป่าอ้อ เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า ทั่วไป สภาพของพื้นที่เป็นที่รกร้างกว้างใหญ่ มีชื่อเรียกว่า “ทุ่งหลวง” ต่อมาในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ประมาณปี พ.ศ. 2433 พระองค์ทรงเห็นว่าทุ่ง หลวงกว้างใหญ่ไพศาลมาก ควรให้ประชาชนเข้ามาอยู่เป็นที่พักอาศัยทำมาหากิน ประกอบกับมี พระราชดำริว่า กรุงเทพมหานครเป็นสำคัญ สมควรต้องขุดทุกปี จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ บริษัทขุดคลองแกล่นาสยาม ดำเนินการขุดคลองหกวา เริ่มจากคลองซอยที่ 2 ไปจนถึงอำเภอบางน้ำ เป็ริ้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นระยะทาง 900 เส้นเศษ และขุดคลองซอยที่เป็นระยะห่างกัน 60 เส้น จำนวน 16 คลอง ผลจากการขุดคลองนี้ทำให้ประชาชนที่อยู่ในถิ่นกันดารต่างอพยพหลั่งไหลเข้ามา อาศัยอยู่และทำการปลูกมากยิ่งขึ้น สำหรับชื่ออำเภอลำลูกกาตามประวัติบอกเล่าว่า แต่เดิมนั้นใน ท้องที่อำเภอนี้มีลำธารไหลผ่านมาบรรจบเป็นรูปตีนกา และปรากฏว่ามีนกมาอาศัยทำรังอยู่เป็น จำนวนมาก เพราะที่รวมของลำธารนี้อุดมสมบูรณ์ไปด้วยกุ้ง ปลา อาหารของสัตว์นานาชนิด

ประชาชนจึงเรียกกันว่า “บึงลำลูกกา” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา เมื่อทางราชการได้ตั้งอำเภอขึ้นใกล้กับบึงนี้เมื่อประมาณ พ.ศ. 2447 จึงขนานนามว่า อำเภอลำลูกกา สันนิษฐานว่าเป็นเพราะนิยมใช้คำสั้นๆ

ส่วนนี้ตั้งแต่ พ.ศ. 2499 ถึง ปัจจุบัน

วันที่ 18 กรกฎาคม 2499 จัดตั้งสุขาภิบาลลำลูกกา ในท้องที่บางส่วนของตำบลลำลูกกา และ ตำบลบึงคำพร้อย

วันที่ 12 ธันวาคม 2504 จัดตั้งสุขาภิบาลลำไทร ในท้องที่บางส่วนของตำบลลำไทร

วันที่ 14 ตุลาคม 2507 เปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาลลำลูกกาโดยครอบคลุมขยายออกไปในบางหมู่บ้านของตำบลลำลูกกาและตำบลบึงคำพร้อย

วันที่ 28 เมษายน 2526 จัดตั้งสุขาภิบาลลูกตในท้องที่บางส่วนของตำบลลูกต

วันที่ 10 สิงหาคม 2532 ตั้งตำบลพิชอุดม แยกออกจากตำบลลำไทร

วันที่ 5 พฤษภาคม 2539 ยกฐานะจากสุขาภิบาลลูกต เป็น เทศบาลเมืองลูกต

วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ยกฐานะจากสุขาภิบาลลำลูกกาและสุขาภิบาลลำไทรเป็นเทศบาลตำบลลำลูกกาและเทศบาลตำบลลำไทร

สุขาภิบาลลำลูกกา เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลลำลูกกา ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

ข้อมูลทั่วไป

1) ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอลำลูกกาตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อดังนี้



รูปที่ 2.2 พื้นที่อำเภอลำลูกกา อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา, 2563

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอธัญบุรี มีแนวเส้นขนานคลองรังสิตประยูรศักดิ์ไปทางทิศใต้ 1.6 กิโลเมตรเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอองครักษ์ (จังหวัดนครนายก) และอำเภอบางน้ำเปรี้ยว (จังหวัดฉะเชิงเทรา) มีคลองสิบสี่เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตหนองจอก เขตคลองสามวา เขตสายไหม และเขตดอนเมือง (กรุงเทพมหานคร) มีแนวคันนาระหว่างจังหวัดปทุมธานีและกรุงเทพมหานคร คลองหกวา คลองสอง แนวรั้วหมู่บ้านการ์เดนโฮมวิลเลจ แนวรั้วอนุสรณ์สถานแห่งชาติ แนวเส้นตรงผ่านแนวรั้วโรงเรียนมัธยมสังคีตวิทยา กรุงเทพมหานคร แนวรั้วหมู่บ้านวังทองและแนวรั้วบริษัทดอนเมืองพัฒนาเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอเมืองปทุมธานี มีคลองเปรมประชากร ถนนลูกรังและทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

การคมนาคม

เส้นทางสายหลักของอำเภอลำลูกกา ได้แก่

- ถนนลำลูกกา (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3312)
- ถนนกาญจนาภิเษก (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9)
- ถนนพหลโยธิน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1)
- ถนนวิภาวดีรังสิต (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31)
- รถไฟฟ้ามหานคร สายสุขุมวิท (กำลังก่อสร้าง)

เส้นทางสายรองของอำเภอลำลูกกา ได้แก่

ถนนนิมิตใหม่

ถนนหทัยราษฎร์

ถนนลำลูกกา-ธัญบุรี (คลอง 7) (ทางหลวงชนบท ปท.3004)

ถนนอบจ.ปท.2006

ถนนไสวประชาราษฎร์ (พระองค์เจ้าสาย)

การปกครองส่วนท้องถิ่น

อำเภอลำลูกกาประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่

- 1) เทศบาลเมืองคูคต ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลคูคต
- 2) เทศบาลเมืองลำสามแก้ว ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลคูคต (นอกเขตเทศบาลเมืองคูคต)
- 3) เทศบาลเมืองลาดสวาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดสวายทั้งตำบล
- 4) เทศบาลตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลลำไทร
- 5) เทศบาลตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบึงคำพร้อยและบางส่วนของตำบลลำลูกกา
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคำพร้อย (นอกเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา)
- 7) องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำลูกกา (นอกเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา)
- 8) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงทองหลางทั้งตำบล
- 9) องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำไทร (นอกเขตเทศบาลตำบลลำไทร)
- 10) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคอไหทั้งตำบล
- 11) องค์การบริหารส่วนตำบลพืชอุดม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพืชอุดม

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสรี วรพงษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางที่ดีและมี ประสิทธิภาพด้านการบริการให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของผู้ให้บริการด้านการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่อยู่ในพื้นที่ด้วยแบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน

จังหวัดนครปฐมและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสมและนำมาเปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิง ประจักษ์ที่เกี่ยวข้องและ ผลสรุปจากการศึกษาที่เคยมีผู้ทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานบริการ ประปาขององค์การ บริหารส่วนตำบลลำพญา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 85.42

แนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศ พบว่า การพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้น สามารถสรุปได้ว่า การที่ทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่าง มีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) กระบวนการทำงานหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็น ประเด็นสุดท้าย จะพบว่า อุปสรรคและข้อเสนอแนะนั้น จะเป็นไปในส่วนของ การจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่ง จะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆหรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้ หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีใจบริการกับประชาชนทุกคน

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20 – 60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Test)

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับ

มากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อ จำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเนื่อง โดยคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรัณย์ เจริญกุลโรจน์และชาญเดช เจริญวิริยะกุล (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการ พัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลาดสวายอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของ เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีและ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วม ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีประชากรที่ใช้ใน การวิจัย คือ ผู้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติการ ทอสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน และ 2) แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมคือ จัดตั้งให้มีตัวแทนประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง ประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงนโยบายการบริหารงานและสำรวจความต้องการของประชาชนในการที่จะมีส่วนเข้ามามี ส่วนร่วมในการบริหารจัดการภายใน

พรรณเพ็ญแข โนมอ่อน (2564, น.566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัด กำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม

อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้าน คุณภาพการให้บริการและด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

O'Neill (2003) ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการ ณ มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย โดยการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงแรกศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 และช่วงที่ 2 ศึกษาหลังจากทำการเก็บข้อมูลครั้งแรกประมาณ 1 เดือน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนคุณภาพบริการเมื่อทำการวัดครั้งแรกได้เท่ากับ 4.13 และครั้งที่ 2 ได้เท่ากับ 3.92 โดยคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการได้ลดลง ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาส่งผลให้การรับรู้ผลลัพธ์บริการในมุมมองของนักศึกษามีค่าลดลง โดยผู้วิจัยได้อธิบายในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่าการที่ลูกค้าประเมินข้อมูลที่ได้รับมาใหม่หรือครั้งที่ 2 ลูกค้าจะเพิ่มความคาดหวังขึ้นเป็นทวีคูณ เป็นสาเหตุให้ค่าคะแนนคุณภาพบริการที่ทำการวัดในครั้งที่ 2 มีค่าลดลง ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการที่เพียงพอให้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้ เท่านั้นไม่ได้ แต่ยังคงส่งมอบงานบริการให้ตรงกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของนักศึกษาอีกด้วย

Boshoff and Gray (2004 อ้างถึงในศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการ

ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในทวีปอเมริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบ ว่าคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าได้ โดยความจงรักภักดีของลูกค้าวัดจากการตัดสินใจใช้บริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยในโรงพยาบาล เอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการคือ ความเข้าใจและความเห็น ออกเห็นใจของทีมงานพยาบาล จะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสม ของลูกค้าได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของลูกค้า นั้น คือ อาหาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสมของลูกค้า

Chong (2006) ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL, 5 – Dimension, 7 – Point Likert Scale ผู้วิจัยทำการวัดบริการระดับสูง (MSS) ในสองช่วงเวลาคือในปี 1993 และ 1997 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยที่พบคือ การรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาลดลง โดยที่ปี 1993 มีค่าเฉลี่ย 4.86 ในขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72การลดลงนี้เกิดขึ้นในทุกๆมิติ ซึ่งมิติที่มีการลดลงมากที่สุดคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยทุกมิติลดลงจากปี 1993 มีค่าเฉลี่ย -1.23ขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ย -1.31 ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ลดลงในการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาแห่งนี้มุ่งปรับปรุงคุณภาพบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านลักษณะทางกายภาพ และมิติด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการลดลงมากที่สุด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
จำนวน 97 คน

2) ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปี
พ.ศ.2564 จำนวน 8,732 คน (เทศบาลตำบลลำลูกกา, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
(Key Informants) จำนวน 10 คน ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 คน

2) ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรในการกำหนดขนาดประชากรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967) กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังสมการต่อไปนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อน

การแทนค่าสูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำนวนประชากรมีทั้งสิ้น 8,732 คนได้ดังนี้

$$n = \frac{8,732}{1 + 8,732(.05)^2}$$

$$n = \frac{8,732}{1 + 8,732(.0025)}$$

$$= 383 \quad \text{ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 383 ตัวอย่าง เพื่อให้มีความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดของตัวอย่างเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ของขนาดตัวอย่าง จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษารัั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม

ลักษณะของเครื่องมือ

1) แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ชื่อ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ข้อ

2) แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานที่มารับบริการ คำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) รวมทั้งหมด 7 ข้อ แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมี

ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (1976) ดังนี้

- 5 หมายถึง การให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการ อยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง การให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการ อยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned} \quad (3-2)$$

ดังนั้น จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert (1976) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ โดยมีค่าระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert (1976) โดยมีค่าระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มาก
- 3 หมายถึง ระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา น้อย
- 1 หมายถึง ระดับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ควรมีการพัฒนาการบริการมากที่สุด
3.41 – 4.20	ควรมีการพัฒนาการบริการมาก
2.61 – 3.40	ควรมีการพัฒนาการบริการปานกลาง
1.81 – 2.60	ควรมีการพัฒนาการบริการน้อย
1.00 – 1.80	ควรมีการพัฒนาการบริการน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาหลักการ ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2) สร้างเครื่องมือโดยการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ออกแบบสอบถามจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม จากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1.00 มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยรวมเท่ากับ 0.8843 โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

1) พ.อ.หญิง ผศ.สาธิต แก้วสืบ ตำแหน่ง อาจารย์ส่วนการศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2) นางสาวฉัตรพร ทรงกำพล ตำแหน่ง เลขานุการ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

3) นางสาวสวภัทร ตรารัฐ ตำแหน่ง ผู้จัดการการเงิน โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 อินเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

4) นางอรพรรณ สร้อยประเสริฐ ตำแหน่ง ครูใหญ่ โรงเรียนจุฬารัตน์ อินเตอร์ เฮลท์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

5) นางสาวสายบัว คงหาญ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุชำนาญการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เทศบาลเมืองปทุมธานี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2558) โดยรวมเท่ากับ 0.938

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการตอบแบบสัมภาษณ์ โดยเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ เดือน สิงหาคม 2565

3) ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google form โดยเริ่มดำเนินการเดือน สิงหาคม 2565

4) เมื่อเก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ที่ศึกษาแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่เป็นส่วนคำถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปในภาพรวม

2) การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1) วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณี 2 ตัวแปร เลือกทดสอบค่าที (T-Test) กรณีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบของแอลเอสดี (LSD's method)

2.5) การวิเคราะห์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มโดยวิธีบรรยายประกอบตาราง จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 4.4 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอข้อมูลต่างๆ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	ขนาดประชากร
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution

F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของค่าส่วนเบี่ยงเบน
$*$	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
df	แทน	ค่าองศาความเป็นอิสระ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการหน่วยงานที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ทั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มพบว่ามีลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษา นำเสนอข้อมูลโดยใช้ ค่าจำนวน และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียด ในตารางที่ 4.1 ถึง ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	238	59.5
หญิง	162	40.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.5) และเพศหญิง จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.5)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 30 ปี	103	25.8
อายุ 31-40 ปี	71	17.8
อายุ 41-50 ปี	84	21.0
อายุ 51-60 ปี	81	20.3
อายุ มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	61	15.3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ช่วงอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.8) รองลง ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.3) ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.8) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 61 คน (ร้อยละ 15.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	63	15.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	22.5
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	103	25.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	15.5
ปริญญาตรี	66	16.5
ปริญญาโท	12	3.0
ปริญญาเอก	4	1.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.8) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.5) ปริญญาตรี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.5) ประถมศึกษา จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.7)

อนุสัญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน (ร้อยละ 15.5) อนุสัญญาโท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อนุสัญญาเอก จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	5.5
ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	184	46.0
ธุรกิจส่วนตัว	92	23.0
เกษตรกร	102	25.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.0) รองลงมา เกษตรกร จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.5) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.0) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	56	14.0
5,001 – 10,000 บาท	88	22.0
10,001 – 15,000 บาท	127	31.8
15,001 – 20,000 บาท	83	20.8
มากกว่า 20,000 บาท	46	11.4
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 127 คน (ร้อยละ 31.8) รองลงมา รายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.0) รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 83 คน (ร้อยละ

20.8) รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.0) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ย มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.4)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลา 08.30-12.00 น.	291	72.8
ช่วงเวลา 13.00-16.30 น.	109	27.2
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.8) และช่วงเวลา 13.00-16.30 น. จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.2)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนผู้รับบริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ท่านมารับบริการ

หน่วยงานที่ท่านมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	155	38.8
กองคลัง	73	18.2
กองช่าง	58	14.5
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	42	10.5
กองการศึกษา	38	9.5
กองสวัสดิการสังคม	34	8.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ มารับบริการที่หน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล จำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.8) รองลงมา กองคลัง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.2) กองช่าง จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.5) กองการศึกษา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือกองสวัสดิการสังคม จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5)

4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสถานที่	3.42	.749	มาก	4
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	.801	มาก	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	.746	มาก	1
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.96	.742	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.74	.577	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.577) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.08$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$) ต่อมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.48$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X}=3.42$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ	3.13	1.141	ปานกลาง	5
2. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม	3.57	1.040	มาก	1
3. มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับพระภิกษุสงฆ์ที่มารับบริการ	3.51	1.082	มาก	2
4. มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ผู้พิการที่มารับบริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับวีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น	3.44	1.063	มาก	3

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
5. มีป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการชัดเจน/ป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนต่อประชาชนที่มารับบริการ	3.43	1.309	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.42	.749	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.749) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับ/พระภิกษุสงฆ์ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 3.51$) ต่อมาคือ มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ ผู้พิการที่มารับบริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับวีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.44$) และมีป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการชัดเจน/ป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนต่อประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ใช้เครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติอำนวยความสะดวก ในการจัดลำดับการบริการ	3.43	1.228	มาก	4
2. มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	3.60	1.023	มาก	2
3. มีการบริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi)	3.28	1.200	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
4. มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ หรือคำร้องต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน ชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากใน ขั้นตอนการรับบริการ	3.60	1.180	มาก	1
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่นเก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม มีเครื่องปรับอากาศ / พัดลม เป็นต้น	3.50	1.252	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.48	.801	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.48) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.801) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆหรือคำร้องต่างๆ ไว้บริการประชาชน ชัดเจนเข้าใจง่ายเพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากใน ขั้นตอนการรับบริการและมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.60) เท่ากัน รองลงมาคือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่นเก้าอี้นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม มีเครื่องปรับอากาศ/ พัดลม เป็นต้น ($\bar{X}$ = 3.50) ต่อมาคือ ใช้เครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติอำนวยความสะดวก ในการจัดลำดับการบริการ ($\bar{X}$ = 3.43) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการบริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) ($\bar{X}$ = 3.28)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. จัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้บริการประชาชนที่ขอรับบริการในปริมาณที่เพียงพอ	4.00	1.145	มาก	4
2. มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้	3.94	1.107	มาก	5

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.23	.929	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไข ปัญหาได้	4.10	.991	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการเสมอภาค เป็นธรรมเท่าเทียมกัน เช่นเรียงตามลำดับในการรับบริการก่อน – หลัง	4.14	.998	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.08	.746	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.749) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะความสามารถและความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเสมอภาค เป็นธรรมเท่าเทียมกัน เช่นเรียงตามลำดับในการรับบริการก่อน – หลัง ($\bar{X} = 4.14$) ต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ ชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไข ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.10$) จัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการประชาชนที่ขอรับบริการในปริมาณที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 3.94$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	4.10	1.013	มาก	2
2. มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.90	.994	มาก	3
3. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17	.973	มาก	1
4. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	3.79	1.307	มาก	5
5. มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3.87	1.084	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.96	.742	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.742) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.17) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.10) ต่อมาคือ มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 3.90) มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.00) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X}$ = 3.94)

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4.3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชน ผู้รับบริการต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านสถานที่ 2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 10 คน ได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านสถานที่ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ ในการบริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่พบคือ

- 1.1) สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 1.2) ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก
- 1.3) ห้องน้ำไม่สะอาด มีน้ำขังบริเวณพื้นห้องน้ำ และเวลาที่มีการประชุมจำนวนมากห้องน้ำไม่เพียงพอแก่การบริการ
- 1.4) ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ผังการบริการและตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ไม่มีการจัดทำป้ายแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากไม่มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์

2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่พบคือ

- 2.1) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีการกีดหน้าจำนวนมาก แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระ

งานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถยังไม่เพียงพอทำให้การบริการประชาชนด้านต่างๆ เกิดความล่าช้า

2.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รับรู้มาใช้ในการเรียนรู้จากคนเก่าๆที่เคยปฏิบัติมาก่อนในบางครั้ง เจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบ กฎหมายที่ต่างกัน ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า

2.3) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้

2.4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ ทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสนใจในการบริการประชาชนทำให้การบริการประชาชนล่าช้า

2.5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดวินัยในตนเอง ทำให้การให้บริการไม่ค่อยดี เนื่องจากไม่มีจิตอาสาและการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีที่พบคือ

3.1) เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน เครื่องที่ใช้ปัจจุบันเกิดการชำรุดบ่อยๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร

3.2) เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง

3.3) วัสดุอุปกรณ์ด้านการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ทำให้การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังสะดวก รวดเร็ว

3.4) ไม่มีการบริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) สำหรับให้บริการประชาชน

4) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชน

ผู้รับบริการ กล่าวว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่พบคือ

4.1) ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและ ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอและตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน

4.2) ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนและวิธีการ ปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การ บริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า

4.3) ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริการล่าช้ากว่าที่กำหนด

4.4) ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

4.5) ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4.6) แบบฟอร์มการให้บริการเข้าใจยาก

4.7) การให้บริการนอกสถานที่น้อยเกินไปเพราะจำนวนหมู่บ้านในเขต รับผิดชอบมีมาก

4.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการ บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในแต่ละด้าน ซึ่ง ประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านสถานที่ 2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ใน ตารางที่ 4.13 ถึงตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสถานที่	3.03	.728	ปานกลาง	1
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.98	.734	ปานกลาง	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.44	1.238	น้อย	4
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.62	1.154	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	2.77	.838	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.77$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.=0.838) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.03$) รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=2.98$) ต่อมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=2.62$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=2.44$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	3.52	.965	มาก	1
2.ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ	3.19	.927	ปานกลาง	2
3.ไม่มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ ผู้พิการที่มาใช้บริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับ วีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น	2.83	.848	ปานกลาง	4
4.ไม่มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับ พระภิกษุสงฆ์ที่มาใช้บริการ	2.90	1.014	ปานกลาง	3
5.ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการชัดเจน/ ป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน ไม่ชัดเจน ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน	2.72	1.151	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	3.03	.728	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.749) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ไม่แยกห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.19$) ต่อมา คือ ไม่มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับ พระภิกษุสงฆ์ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 2.90$) และไม่มีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้พิการที่มารับบริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับ วีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.83$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ป้ายอธิบายขั้นตอน/กระบวนการขอรับบริการ ชัดเจน/ป้ายบอกทาง/แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนไม่ชัดเจน ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสับสน ($\bar{X} = 2.72$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มารับบริการ	3.23	.869	ปานกลาง	1
2. ไม่มีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) ให้กับประชาชนที่มารับบริการ	3.16	1.077	ปานกลาง	2
3. ไม่มีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เขียนกระดาษ เป็นต้น	2.63	1.085	ปานกลาง	5
4. ไม่มีเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ หรือคำร้องต่างๆ ไว้บริการประชาชน ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	2.74	1.105	ปานกลาง	4
5. เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน	3.12	.970	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	2.98	.734	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.98) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.734) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.23) รองลงมาคือ ไม่มีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.16) ต่อมาคือ เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน ($\bar{x}$ = 3.12) ไม่มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ หรือคำร้องต่างๆ ไว้บริการประชาชน ทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{x}$ = 2.74) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ไม่มีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น ($\bar{x}$ = 2.63)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ	2.67	1.253	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าในการให้บริการประชาชน	2.43	1.218	น้อย	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการ	2.35	1.366	น้อย	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับคนที่คุ้นเคยก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน – หลัง	2.32	1.388	น้อย	5
5. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	2.42	1.307	น้อย	3
รวมเฉลี่ย	2.44	1.238	น้อย	

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.44) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.238) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 2.67) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าในการให้บริการประชาชน ($\bar{x}$ = 2.43) ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการ ($\bar{x}=2.42$) เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพกับประชาชนที่รับบริการ ($\bar{x}=2.35$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับคนที่คุ้นเคยก่อนไม่เรียงตามลำดับก่อน – หลัง ($\bar{x}=2.32$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ	2.45	1.265	ปานกลาง	5
2. ไม่มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการ	2.90	1.025	ปานกลาง	1
3. ขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยาก หรือซับซ้อน ชัดเจน เข้าใจยาก	2.58	1.235	น้อย	3
4. ระยะเวลาพิจารณาดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช้าไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน	2.58	1.293	น้อย	4
5. เทศบาลไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจาก ความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์	2.60	1.291	ปานกลาง	2
รวมเฉลี่ย	2.62	1.154	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.62$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.154) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}=2.90$) รองลงมา คือ เทศบาลไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{x}=2.60$) ต่อมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยาก หรือซับซ้อน ชัดเจน เข้าใจยากและระยะเวลาพิจารณาดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช้าไม่ทันการแก้ไขความเดือดร้อนให้ประชาชน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากัน ($\bar{x}=2.58$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{x}=2.45$)

4.4 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของการสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการจำนวน 10 คน ได้ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสถานที่

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสถานที่ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ควรดำเนินการดังนี้

1.1) ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เนระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) ควรจัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน

1.3) ควรจัดทำป้ายบอกทาง แผนผัง ขั้นตอนการรับบริการพร้อมตัวอย่างการกรอกเอกสาร ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการมาติดต่อได้ถูกต้องและพึงพอใจ

1.4) ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขณะรอคอยรับการบริการ เช่น ที่พักรอ มุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน หนังสือพิมพ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ น้ำดื่มสะอาด มีทางขึ้นของผู้พิการและผู้สูงอายุ ช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

1.5) ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ควรดำเนินการดังนี้

2.1) ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน

2.2) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้

2.3) ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่งมีประชาชนมารับบริการมากเจ้าหน้าที่งานอื่นก็จะสามารถช่วยรับบริการได้

2.4) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเพื่อเสริมสร้างทัศนคติจิตสำนึก วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีด้านการบริการประชาชน

2.5) ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้เหมาะสมกับงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการและมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.6) ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ให้คนที่มีความรู้แลปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2.7) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมชาติของเจ้าหน้าที่

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ควรดำเนินการดังนี้

3.1) ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเช่น ไลน์ เมล ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น พร้อมจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

3.2) ควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.3) ควรมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wifi) สำหรับให้บริการประชาชน

3.4) ควรจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และต้องจัดให้มีการตรวจสภาพความพร้อมดูแลซ่อมแซมอยู่ตลอดเวลา

4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการ กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ควรดำเนินการดังนี้

4.1) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการและจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จนจบกระบวนการ

4.2) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม โดยประชาสัมพันธ์แผ่นพับ การชี้แจงทางเสียงตามสาย เป็นต้น

4.3) ควรจัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันที่ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

4.4) ควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนตลอดจนปัญหาในการให้บริการ และความต้องการของประชาชนและความต้องการของประชาชน

4.5) ควรจัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่

4.6) ควรจัดทำตัวอย่างกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย

4.7) ควรจัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับประชาชน ในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

4.8) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความหลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ

4.9) ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการเสร็จ การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า

4.4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในแต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละด้านดังกล่าว ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.18 ถึงตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพโดยรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสถานที่	3.08	.645	ปานกลาง	1
2. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.91	.657	ปานกลาง	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.20	.708	น้อย	4
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.15	.762	ปานกลาง	3
รวมเฉลี่ย	3.08	.540	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.54) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.15$) ต่อมาคือ ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.08$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ($\bar{x} = 2.91$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม	3.11	.714	ปานกลาง	2
2. ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน	3.10	.918	ปานกลาง	3
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ	3.00	.912	ปานกลาง	4
4. ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน	3.29	.562	ปานกลาง	1
5. ควรมีช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ ผู้พิการที่มารับบริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับ วีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น	2.92	.878	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	3.08	.645	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.645) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.29$) รองลงมาคือ ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม ($\bar{x} = 3.11$) ต่อมาคือ ควรจัดสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและมีความเป็นสัดส่วน ($\bar{x} = 3.10$) และควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีช่องทางพิเศษ

ไว้บริการสำหรับหญิงมีครรภ์/ ผู้พิการที่มาใช้บริการ เช่น มีทางขึ้น-ลง สำหรับวีลแชร์ มีลิฟท์ เป็นต้น ($\bar{x}$ = 2.92)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ควรมีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ	3.01	.698	ปานกลาง	2
2. ควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพ	2.90	.651	ปานกลาง	4
3. ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น	3.02	.913	ปานกลาง	1
4. ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ	2.95	.910	ปานกลาง	3
5. ควรมีก້ອງวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหาย สามารถนำมาตรวจสอบได้	2.65	.867	ปานกลาง	5
รวมเฉลี่ย	2.91	.657	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.91) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.657) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.02) รองลงมาคือ ควรมีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{x}$ = 3.01) ต่อมาคือ ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไว้บริการให้เพียงพอ ($\bar{x}$ = 2.95) ควรมีวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$ = 2.90) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีก້ອງวงจรปิดเมื่อเกิดทรัพย์สินเสียหาย สามารถนำมาตรวจสอบได้ ($\bar{x}$ = 2.65)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่	3.40	.743	ปานกลาง	1
2. จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน	3.24	.718	ปานกลาง	2
3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน	3.16	.837	ปานกลาง	3
4. มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้	3.09	.882	ปานกลาง	5
5. ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อ และตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจน	3.10	1.048	ปานกลาง	4
รวมเฉลี่ย	3.20	.708	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.20) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.708) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.40) รองลงมาคือ จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมี คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.24) ต่อมาคือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน ($\bar{X}$ = 3.16) ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบัตรคล้องคอแสดงชื่อและตำแหน่งของแต่ละคนให้ชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.10) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ ($\bar{X}$ = 2.32)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่	3.13	.873	ปานกลาง	3
2. ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการเสร็จ การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า	3.19	.972	ปานกลาง	2
3. ควรมีการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารที่มีความหลากหลาย เช่น การจัดศูนย์ข้อมูลข่าวสารและการเปิดช่องทางผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ระบบ Call Center	3.07	.847	ปานกลาง	5
4. ควรมีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น	3.12	.862	ปานกลาง	4
5. ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความ หลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ	3.24	.882	ปานกลาง	1
รวมเฉลี่ย	3.15	.762	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.15) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.762) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความ หลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.24) รองลงมาคือ ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการเสร็จ การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ($\bar{X}$ = 3.19) ต่อมาคือ ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.13) ควรมีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์

และแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.12$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย เช่น การจัดศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และการเปิดช่องทางผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารระบบ Call Center ($\bar{x} = 3.07$)

4.5 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

การเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบและมีผลแสดงดัง ตารางที่ 4.23 ถึงตารางที่ 4.33 ดังนี้

สมมติฐานทางสถิติ H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกันปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกันปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ

	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D	T	Sig
ปัญหาการให้บริการ	ชาย	238	2.68	.819	-2.598	.010
	หญิง	162	2.90	.850		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่ต่างกัน ระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน โดยมีค่า T-Test เท่ากับ -2.598 และมีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

	อายุ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D	F	Sig
ปัญหาการให้บริการ	ไม่เกิน 30 ปี	103	2.60	.756	16.388	.000
	31 – 40 ปี	71	2.85	.778		
	41 – 50 ปี	84	3.15	.980		
	51 – 60 ปี	81	2.28	.618		
	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	61	3.05	.697		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ กลุ่มใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วย วิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุโดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

ปัญหาการให้บริการ	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี		-.25046*	-.54927*	.32086*	-.45255*
31 – 40 ปี			-.29880*	.57133*	-.20209
41 – 50 ปี				.87013*	.09671
51 – 60 ปี					-.77342*
60 ปีขึ้นไป					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

- 1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า อายุ 31-40 ปี (-.25046*)
- 2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า อายุ 41 – 50 ปี (-.54927*)
- 3) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี (.32086*)
- 4) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (-.45255*)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี

- 1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า อายุ 41 – 50 ปี (-.29880*)
- 2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี (.57133*)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 51 – 60 ปี

- 1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ มากกว่า อายุ 51 – 60 ปี (.87013*)

ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

- 1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป (-.77342*)

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		จำนวน	$\bar{X}$	S.D	F	Sig
ปัญหาการให้บริการ	ประถมศึกษา	63	2.59	.635	4.954	.000
	มัธยมศึกษาตอนต้น	90	2.53	.696		
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	103	2.88	.762		
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	3.17	.866		
	ปริญญาตรี	66	2.66	1.032		
	ปริญญาโท	12	2.87	1.081		
	ปริญญาเอก	4	3.21	1.302		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี LSD

ปัญหาการให้บริการ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ประถมศึกษา		.05714	-.28504*	-.57574*	-.06457	-.28313	-.61647
มัธยมศึกษาตอนต้น			-.34218*	-.63289*	-.12172	-.34028	-.67361

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำลูกกาอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามระดับการศึกษาโดยวิธี LSD (ต่อ)

ปัญหาการ ให้บริการ	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท	ปริญญา เอก
มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือเทียบเท่า							
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า							
ปริญญาตรี							
ปริญญาโท							
ปริญญาเอก							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า

1) ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

1.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (-.28504*)

1.2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า (-.57574*)

2) ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

2.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (-.34218*)

2.2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ น้อยกว่า ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า (-.63289*)

3) ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

3.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา น้อยกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (-.29071*)

4) ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า

4.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี (-.29071*)

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัญหาการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	.68	830	.359	255
	ลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง	84	.83	952		
		2	.62	524		
	ธุรกิจส่วนตัว	02	.80	843		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ค่า Sig. เท่ากับ .255 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัญหาการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	6	.99	805	6.089	.000
	5,001 – 10,000 บาท	8	.09	485		
	10,001 – 15,000 บาท	27	.83	827		
	15,001 – 20,000 บาท	3	.58	003		
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	3	.05	597		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใดบ้างที่ต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบล
ลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิธี LSD
(Least-Significant Different)

ปัญห การ ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001–10,000 บาท	10,001–15,000 บาท	15,001–20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท		-.10203	.15979	.41033*	.94177*
5,001 – 10,000 บาท			.26182*	.51236*	1.04380*
10,001 – 15,000 บาท				.25054*	.78198*
15,001 – 20,000 บาท					.53144*
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) พบว่า

1) ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน

1.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ มากกว่า รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน (.41033*)

1.2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกาฯ มากกว่า รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปบาทต่อเดือน (.94177*)

2) ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน

2.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท บาทต่อเดือน (.26182*)

2.2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน (.51236*)

2.3) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปบาทต่อเดือน (1.04380*)

3) ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน

3.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน (.25054*)

3.2) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปบาทต่อเดือน (.78198*)

4) ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

4.1) มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา มากกว่า รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปบาทต่อเดือน (.53144*)

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามช่วงเวลาที่ให้บริการ

	ช่วงเวลา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัญหาการให้บริการ	ช่วงเวลา 08.30-12.00 น.	291	2.71	.805	2.231	.027
	ช่วงเวลา 13.00-16.30 น.	109	2.93	.903		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามช่วงเวลาที่ให้บริการ ด้วยค่าสถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ช่วงเวลาที่ใช้

บริการที่ต่างกันระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน โดยมีค่า T-Test เท่ากับ -2.231 และมีค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ช่วงเวลาที่ให้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามหน่วยงานที่มารับบริการ

	หน่วยงานที่รับ บริการ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ปัญหาการ ให้บริการ	สำนักปลัดเทศบาล	55	.68	.847	.192	.054
	กองคลัง	3	.9.	.755		
	กองช่าง	8	.82	.955		
	กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	2	.50	.693		
	กองการศึกษา	8	.89	.981		
	กองสวัสดิการ	4	.92	.582		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามหน่วยงานที่มารับบริการ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ค่า Sig. เท่ากับ .054 ซึ่งมากกว่าค่า Sig. ที่กำหนดไว้ แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการที่มารับบริการหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.5 ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.8 อาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ใช้บริการเทศบาลตำบลลำลูกกา ช่วงเวลา 08.30-12.00 คิดเป็นร้อยละ 72.8 แผนกหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 38.8

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

พบว่า ผลการศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ต่อมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการในบางกรณีจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ผังการบริการและตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ไม่มีการจัดทำป้ายแผนผังแสดงจุดให้บริการที่เห็นและเข้าใจอย่างชัดเจน เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการต้องเสียเวลาในการสอบถาม เนื่องจากไม่มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก ห้องน้ำไม่สะอาด มีน้ำขังบริเวณพื้นห้องน้ำ และเวลาที่มีการประชุมจำนวนมากห้องน้ำไม่เพียงพอแก่การบริการ จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ การวางสิ่งของและเอกสารต่างๆของบริเวณสำนักงาน การจัดสถานที่ทำงานไม่ค่อยเป็นระเบียบทำให้ดูคับแคบ ไม่มีเอกสารสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอรับบริการ

2) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนมีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในตำแหน่งต่างๆ ที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทนภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่างๆ เกิดความล่าช้าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติงานยังคงทำตามความเคยชินหรือได้รับรู้มา ใช้การเรียนรู้จากคนเก่าๆ ที่เคยปฏิบัติมาก่อนในบางครั้งเจ้าหน้าที่เข้าใจระเบียบ กฎหมายที่ต่างกัน ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังไม่รู้บทบาทหน้าที่ ทำงานไม่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสนใจในการบริการประชาชนทำ

ให้บริการประชาชนล่าช้า ขาดวินัยในตนเอง ทำให้การให้บริการไม่ค่อยดี เนื่องจากไม่มีจิตอาสา และการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย

3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนเครื่องที่ใช้ปัจจุบันเกิดการชำรุดบ่อยๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ล้าสมัย การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง วัสดุอุปกรณ์ด้านการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้การสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังสะดวก รวดเร็ว ไม่มีการบริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) สำหรับให้บริการประชาชน เอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการยังไม่เพียงพอ

4) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำได้ล่าช้า ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความล่าช้าขาดความคล่องตัว ทำให้การบริการล่าช้ากว่าที่กำหนด ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบฟอร์มการให้บริการเข้าใจยากการให้บริการนอกสถานที่น้อยเกินไปเพราะจำนวนหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบมีมาก

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสถานที่ มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาด้านสถานที่ คือ จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและ

เพียงพอต่อการให้บริการ สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน จัดทำป้ายบอกทาง แผนผัง ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการมาติดต่อได้ถูกต้องและพึงพอใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการขณะรอคอยรับบริการ เช่น ที่พักรอ น้ำดื่มสะอาด มีทางขึ้นของผู้พิการและผู้สูงอายุ ช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ สถานที่นั่งรอทั้งด้านในอาคารและด้านนอกอาคารให้เพียงพอ เพิ่มพื้นที่สีเขียว เพิ่มต้นไม้ประดับตกแต่งทั้งในและสำนักงานให้ร่มรื่น น่าอยู่ น่าทำงาน

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ สรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับการกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่ออกมาใหม่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้ มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ในหลายหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ จัดให้มีฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเพื่อเสริมสร้างทัศนคติจิตสำนึก วัฒนธรรมและค่านิยมที่ดีด้านการบริการประชาชน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีใจรักบริการและมีความสามารถในการสื่อสารกับประชาชนได้ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ดียิ่งขึ้นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทัน กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ให้คนที่มีความรู้แลปฏิบัติงานเก่งคอยสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น การจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) สำหรับให้บริการประชาชน

ควรจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพความพร้อมดูแลซ่อมแซมอยู่ตลอดเวลา

4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการคือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จนจบกระบวนการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม จัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันกี่ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ การควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการบริการประชาชนและมีการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความคิดเห็น ความพึงพอใจของประชาชนตลอดจนปัญหาในการให้บริการและความต้องการของประชาชนและความต้องการของประชาชน จัดให้มีการให้บริการนอกสถานที่และทำตัวอย่างกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย จัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการ

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ หน่วยงานที่มารับบริการ แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

อภิปรายผลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่ระดับปัญหาในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.03) รองลงมาคือปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.98) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และปัญหาน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.44) สามารถอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านสถานที่ ที่สำคัญ คือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ห้องน้ำไม่สะอาด ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจนและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านสถานที่ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของภูษวรรณ เขื่อนทา (2553) ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านอาคารสถานที่อำเภอแม่สาย มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

2) ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ คือ เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาของการบริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงษ์ ชูชื่นบุญ (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

3) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญ คือ ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสน และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ขาณะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านขั้นตอน/กระบวนการคือควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ

4) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับ

น้อย ส่วนใหญ่เห็นว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ชาญปลุก (2553) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน

อภิปรายผลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าระดับการพัฒนาในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ควรพัฒนา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.15) ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และควรพัฒนาการให้บริการน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สำคัญ คือ ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานและปริมาณงานตามกรอบอัตราจ้างของหน่วยงานและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมี คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความ

คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ภัทส เกี้ยวเพ็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัด นครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จองกระบวนการ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความ หลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการเสร็จ การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของมนันยา สุวรรณพุ่ม (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

3) ด้านสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านสถานที่ที่สำคัญ คือ ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการ

ให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มาพร้อมกับประชาชน ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน กับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพงษ์ ชูชั้นบุญ (2555) ศึกษา เรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ควรจัดทำสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอ และ มีความสะดวกสบาย

4) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการที่สำคัญ คือ ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเช่น ไลน์ เมล ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น พร้อมจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น ควรมีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของภูษวรรณ เชื้ออนทา (2553) ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1) ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรอสวยและมีความสะดวกสบาย ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ไว้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น เครื่องดื่ม กาแฟ เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน และควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้อย่างทันท่วงที

3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ และผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการ โดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

4) ด้านกระบวนการให้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและกรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตำบลลำลูกกา มีพื้นที่กว้าง การเดินทางมีความลำบาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ (Unpublished Master's
thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่
(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงาน
ทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร (Unpublished Master's thesis). วิทยาลัยการปกครอง,
ปทุมธานี
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี (Unpublished Master's thesis).
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2565, จาก
[http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285
&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true) .
- ชัยญวัณย์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ
ประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร (Unpublished
Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา (Unpublished Master's
thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกของ
กรมการปกครอง. วารสารเทศาภิบาล, 88(5), 11 -14.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เทศบาลตำบลลำลูกกา. (2565). *ข้อมูลประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ.2565*. ปทุมธานี : กองงานทะเบียนและแผนอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- เทศบาลนครอุบลราชธานี. (2553). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี : สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี
- นพคุณ คิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นพพล สุนทรนนท์. (2549). *การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย* (Unpublished Doctoral Dissertation). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). *ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สถิติตำรวจ
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริมพร อัมพันธ์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน* (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิยัญญู จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- พรรณเพ็ญแข โหมอ่อน. (2564). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(3), 566-580.*
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2543). *พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริการสู่ความเป็นเลิศ. วารสารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 10(4), 1-17.*
- มนีวรรณ ต้นไทย. (2546). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพญาไท* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วันชัย แก้วศิริ โกมล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรัณย์ เจนตระกูลโรจน์ และ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล. (2563). แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลาดสวายอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(1), 150-159.
- ศิริพร ตันติพุดวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างการบริการ*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). *การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบู้คส์.
- สร้อยตระกูล (ติยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ* (พ.ศ. 2564-2565). สืบค้น 31 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุรพร เสียนสาย. (2557). *การบริหารการดำเนินงานการบริการสาธารณะหน่วยที่ 2. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารองค์การภาครัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสรี วรพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 23(1) 55-73.
- อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Boston, J. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. UK : Oxford University Press.
- Burnstein,B. & O'Hara, K. (1979). *Public Administration : Organization, People and Public Policy*. New York : Harper & Row.
- Caiden, G. E. (1982). *Public Administration*. Pacific Palisades : Palisades Publisher.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Chong, C.P.C. (2006). *Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College*. Retrieved from Proquest Dissertation and Theses database. (304937931)
- Christopher, H. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 6(9), pp.3 - 19.
- Dimack,M.E. & Dimock, G.O. (1969). *Public Administration* (4th ed). New York : Holt,Rinehart and Winston.
- Dimock, M.E.(1967). The Criteria and Objective of Public Administration. *Public Administration Review*, 15(1), 233-241.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Green, C.N. (1972). The Statisfaction-Performance Controversy : New Developments and Their Implication. *Business Horizon*, 12(5), 11-22.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lucy, W. H., Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977). *Equity in Local Service Distribution*. Washington: American Society for Public Administration in Washington.
- Marx, F.M., (1959). *Elements of Public Administration*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. New York : McGraw-Hill.
- McCullough, J. S. (1983). *Financing Local Government Services in Developing Countries: Cases Studies of Implementing Innovation*. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- O' Neill, M. (2003). The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures. *Journal of Educational Administration*, 4(1), 310-324.
- Punyaratabandhu, S. (1986). *Delivery of Public Service in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasart University Press.
- Richard, F. E. (1979). *Complexity and Control: What Legislators and Administrator can do about Implementation*. University of Washington : Institute of Government Research.
- Stephen, P. R. & Coulter, M. (2007). *Management (9th ed.)*. N. J: Pearson Education.
- Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Wallerstein, I., & Hopkins, T. (1977). Patterns of development of the Modern World-System: Research proposal. *Fernand Braudel Center Review*, 39(1), 83-128.
- Wang, I. J. (1986). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Washington : Easton's Books.
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.
- Yoder, D. (1985). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey: Prentice-Hall.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล
วัน เดือน ปีเกิด	30 กันยายน 2538
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต, 2560 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2566
ที่อยู่ปัจจุบัน	69/25-26 หมู่ 11 ตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150

