**บทที่ 2**

**วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเสนอแนวคิดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย
8. **แนวคิดการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ่ายโอนภารกิจ คือ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริมการพานิชและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิงขนาด (Diseconomies of scale) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป

**1.1 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น** นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546) มีดังต่อไปนี้

1.1.1 การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

1.1.3 สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน

1.1.4 สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

1.1.5 ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

**1.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น**

แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งหลักในการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมบริหารตนเองได้

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และเกิดองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตาม

**1.3 หลักการปกครองท้องถิ่น**

การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากรหรือขนาดพื้นที่ มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

**1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น**

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณา คือเป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น และงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

**1.5 องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น**

อุทัย หิรัญโต (2523 ) ได้กำหนดองค์ประกอบในระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มเข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอกนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจาดรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกฎ ข้อบังคับ

ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดนส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

**1.6 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น** ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง และให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยงบประมาณเป็นหลัก หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. เพื่อความประหยัด ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกัน การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

**1.7 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น**

1.7.1 การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

1.7.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

1.7.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

1.7.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

1.7.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

1.7.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

**2. แนวคิดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น**

**2.1 ควาหมาย**

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน[[1]](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%98%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B0%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%81%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%99#cite_note-1) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน (อรทัย ก๊กผล,2552) และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มี[ความเสมอภาค](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%84&action=edit&redlink=1) ความต่อเนื่อง และ[ความโปร่งใส](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%82%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%AA&action=edit&redlink=1)ในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม,2557)

**2.2 รูปแบบการจัดทำบริกาสาธารณะ**

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย,2559)

2.2.1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับ ที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนให้ “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เองโดยมี กฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจะดำเนินการได้ที่ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมาย กำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจ เดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะ หน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องของให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบหมายให้ เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไร ก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนิน การแทนแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อ ได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระ การจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภท มากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับ มอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้ อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับ ดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความ สามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัด บริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

2.2.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภท หนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของ 47 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทาเพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพ เป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วย ผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะ กระทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้กำหนด อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สิน ไว้ด้วย

2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการนั้นร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นได้ โดยจัดตั้งเป็นองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของ กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้ง สหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุ วิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมือง พัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาอาจร่วม กับหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อทำกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและ การดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการ ให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีจัดการทรัพย์สินด้วย

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดในพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ” นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในลักษณะความร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือ มีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนิน การเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกัน จัดตั้งสหการแต่อย่างใด การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบ สำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทาง ธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการ มีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุน จากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความ คุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกัน อาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การ เดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถ ระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิด การใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

2.2.4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing) ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดย ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของ ระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการ รับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบ และควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น หนังสือที่ มท 0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงิน ค่าจางเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้งหมด 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535

2.2.5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานใน รูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนิน กิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้ง บริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชน ร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ

**2.3 ประเภทบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย**

ประเทศไททยกำหนดอำนาจหน้าที่การจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 284 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยที่การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้ แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยเพื่อให้พัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง รัฐธรรมนูญจึงกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจอีกด้วย ต่อมารัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 มาตรา 283 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และ มีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับ การพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม นอกจากนี้ กฎหมายได้ได้ระบุอำนาจหน้าที่และประเภทบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำได้ในกฎหมาย 2 ประเภท ได้แก่

**2.3.1 ประเภทบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542** ได้กำหนดประเภทบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในตาราง 4 ได้แก่ 1) ประเภท 58 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทที่ 3 บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 27 2) ประเภทบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 16 3) ประเภท บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามมาตรา 18 และ 4) ประเภทบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทอื่นที่อาจถูกจัดตั้งในอนาคตตามมาตรา 19 นอกจากนี้ในกฎหมาย มาตรา 30 กำหนดให้มี แผนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะแต่ละประเภทที่รัฐ ดำเนินการในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด 1) ภารกิจที่เป็นการดำเนิน การซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี 2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี และ 3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542)

1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (มาตรา 16)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ

3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ

4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่ อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษา พยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จาก ป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2) องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (มาตรา 17)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรี กำหนด

2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น

3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. การจัดการศึกษา

7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน

8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น

9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจาก สหการ

16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของท้องถิ่น

19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) กรุงเทพมหานคร (มาตรา 18)

มาตรา 18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัด ระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

4) องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (มาตรา 19)

มาตรา 19 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย กำหนดให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของ ตนเองตามมาตรา 16 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17

**2.3.2 ประเภทบริการสาธารณะในพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ปัจจุบันมีการกำหนดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามประเภทที่ กฎหมายกำหนดในตาราง 5 ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 2) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 3) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัด พ.ศ. 2540 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และ 5) พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังนี้

1. **องค์การบริหาร ส่วนตำบล (พระราชบัญญัติ สภาตำบลและ องค์การบริหาร**

**ส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 66, 67 และ 68)**

1.1 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัด ทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อน หย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

**2) เทศบาล (พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ.2496 มาตรา 20, 51, 53, 54, 56)**

**2.1 เทศบาลตำบล**

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายทุกเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้อง ทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำ กิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

**2.2 เทศบาลเมือง**

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50

2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อ ท้องถิ่น –

2) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการ ใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6. ให้มีการสาธารณูปการ

7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พัก ผ่อนหย่อนใจ

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์ 66 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทบริการสาธารณะ

2.3) เทศบาลนคร

1) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำใน เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 (กิจการของเทศบาล เมือง)

2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน บริการอื่น

5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่ง เสื่อมโทรม

6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และ ที่จอดรถ

7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

9. เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ได้ (กิจการของเทศบาลเมือง)

**3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มาตรา 45)**

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการ พัฒนาท้องถิ่น

4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภา ตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

8. ทำบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9. จัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วน ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ กิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วม กันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

10. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

**4) เมืองพัทยา (พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหาร ราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 มาตรา 62)** ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อย

2. การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ

3. การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณ สมบัติของแผ่นดิน

4. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

5. การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุง แหล่งเสื่อมโทรม

6. การจัดการจราจร 7. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง

8. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย

9. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

10. การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ

11. การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่าย อาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น 12. การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

13. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

14. อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของ เทศบาลนครหรือของ เมืองพัทยา

**5) กรุงเทพมหานคร** (พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจ หน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหา นครในเรื่องดัง ต่อไปนี้

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ตามข้อ บัญญัติกรุงเทพมหานครและตาม กฎหมายอื่นที่กำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

2. การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด

3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง

5. การผังเมือง

6. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ

7. การวิศวกรรมจราจร

8. การขนส่ง

9. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่ จอดรถ

10. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

11. การควบคุมอาคาร

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและจัดการเกี่ยวกับที่อยู่ อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

14.ทวิ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 69 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

15. การสาธารณูปโภค

16. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษา พยาบาล

17. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและาปนสถาน

18. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

19. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

20. การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยในโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

21. การจัดการศึกษา

22. การสาธารณูปการ

23. การสังคมสงเคราะห์

24. การส่งเสริมการกีฬา

25. การส่งเสริมการประกอบอาชีพ

26. การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

27. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ผู้ว่าราชการจังหวัดนายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็น หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

28. บรรดาอำนาจหน้าที่ใด ซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคจะมอบให้กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติก็ได้ โดยให้ทำเป็นพระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง ข้อบังคับหรือประกาศ แล้วแต่กรณี ในกรณี ที่ทำเป็นข้อบังคับหรือประกาศต้องได้รับความเห็นชอบ จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ที่มา: 1) พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 2) พระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496 3) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 4) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 5) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542 (อ้างถึงในวุฒิสาร ตันชัย,2559)

**3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

**ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และหากแยกเป็นคำ พึง หมายถึง ควร ซึ่งเป็นคำช่วยกริยาอื่น และ พอ หมายถึง เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ความพึงพอใจนั้นจึงเป็นทัศนคติเชิงนามธรรม ซึ่งไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกถึงความพึงพอใจนั้นค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน แต่อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาได้มีการวัดความพึงพอใจโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oliver (2010) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า เป็น ความรู้สึกของลูกค้าที่แสดงออกมาเมื่อสินค้าหรือบริการเป็นไปตามการคาดหวังของลูกค้า และใช้ใน 9 การตัดสินว่าคุณลักษณะของสินค้าและบริการ หรือตัวสินค้าและบริการเองนั้น สามารถที่จะทำให้ ลูกค้าพอใจได้ระดับใด ซึ่งรวมไปถึงระดับที่ต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้

วรูม (1984) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห้นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่ากัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลง พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่ส่วนใจ เป็นต้น

**4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ**

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service)

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

**ความหมายของการบริการ**

ราชบัณฑิตสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่

2. E Early Response & Equity เร็วไวรีบสนองอย่างมีความเสมอภาค

3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร

5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์การและเพื่อคุณธรรม ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541 : หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

**ความสำคัญของการบริการ**

คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องการการบริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการ โฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการต้องสื่อความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้ คอทเลอร์ (Kotler, 2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการ ข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ(What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ(When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ(Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้ว โดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการ และความสามารถในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3. การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการบริการข้างต้นแสดงว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านั้นคือเป้าหมายของการบริการ และการจะวัดเป้าหมายนั้นจะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานให้บริการต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**การปฏิบัติในการให้บริการ**

ทางกาย : ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา : ต้องใช้ถ้อยคาชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ **:** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั่นต้องการนี่ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง

**คุณภาพการให้บริการ**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีนํ้าใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสมํ่าเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

**เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัชฌุกร, 2546)

**ข้อควรคำนึงในการให้บริการ**

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิ จึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงและมีจิตใจหนักแน่นผู้ซึ่งทางานบริการแล้วเกิดผิดพลาดบางคนก็เสียอกเสียใจตีอกชกหัวฟูมฟายน้ำตาแต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆแม้แต่ผู้มารับบริการเป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆนานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตนวิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆเพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจต่อคนต่างๆให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบากการที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆคนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจหากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

**ข้อควรระวังในการให้บริการ**

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่าการให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลยเพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

4. ใช้กิริยาวาจาไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการการบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

**5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง**

**1. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง**

ที่ตั้ง ตำบลโคกกว้าง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ของที่ตั้งที่ว่าการอำเภอบุ่งคล้า โดยที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง ตั้งอยู่ เลขที่ 241 หมู่ที่ 1 บ้านโคกกว้าง ตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ ริมถนนสาย 212 ช่วง กม.ที่ 185 – 190 ห่างจากตัวอำเภอบุ่งคล้า 12 กม. และห่างจากตัวจังหวัดบึงกาฬเป็นระยะทาง 58 กม. ใช้ระยะเวลาการเดินทางเข้าสู่จังหวัด 1 ชั่วโมง

เนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 111 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ จด แม่น้ำโขง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศตะวันออก จด เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอกคำ อำเภอบึงโขงหลง

ทิศใต้ จด เขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่าภูวัว

ทิศตะวันตก จด เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุ่งคล้า

ขนาดพื้นที่และการปกครอง ตำบลโคกกว้าง มีพื้นที่รวมประมาณ 111 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านโคกกว้าง

หมู่ที่ 2 บ้านหนองบ่อ

หมู่ที่ 3 บ้านหาดแฮ่

หมู่ที่ 4 บ้านท่าส้มโฮง

หมู่ที่ 5 บ้านโนนไพศาล

หมู่ที่ 6 บ้านดอนใหญ่

หมู่ที่ 7 บ้านท่าศิริขันธ์

หมู่ที่ 8 บ้านสมพร

หมู่ที่ 9 บ้านบึงสำราญ

ลักษณะภูมิประเทศ มีพื้นที่ทั้งหมด 71,082 ไร่

พื้นที่ราบ 17,532 ไร่ ร้อยละ 25

ภูเขา 46,739 ไร่ ร้อยละ 66

พื้นน้ำ 4,393 ไร่ ร้อยละ 6

อื่น ๆ 2,418 ไร่ ร้อยละ 3

สภาพภูมิอากาศ ตำบลโคกกว้าง มีฤดูกาล 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว โดยฤดูฝน ฝนจะเริ่มตกในเดือนเมษายน โดยฝนจะตกหนักในช่วงเดือน มิถุนายน – กันยายน โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม – พฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 29 องศา ปริมาณน้ำฝน 60 ม.ม.

ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มิถุนายน – กันยายน อุณหภูมิเฉลี่ย 27 องศา ปริมาณน้ำฝน 93 ม.ม.

ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม – กุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศา ปริมาณน้ำฝน 37 ม.ม.

ประชากรปัจจุบัน (ปี 2559 ) ตำบลโคกกว้างมีประชากรรวมทั้งสิ้น 4,951 คน เป็นชาย 2,515 คน เป็นหญิง 2,436 คน จำนวนครัวเรือน 1,304 ครัวเรือน

แสดงจำนวนหมู่บ้าน ประชากร และครัวเรือน ปี 2559 ตำบลโคกกว้าง

| **หมู่ที่** | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | จำนวนครัวเรือน |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ชาย | หญิง | รวม |
| 1  2  3  4  5  6  7  8  9 | บ้านโคกกว้าง บ้านหนองบ่อ  บ้านหาดแฮ่ บ้านท่าส้มโฮง บ้านโนนไพศาล  บ้านดอนใหญ่ บ้านท่าศิริขันธ์ บ้านสมพร  บ้านบึงสำราญ | 381  246  481  101  468  219  95  165  359 | 385  237  443  109  436  218  68  168  372 | 766  483  924  210  904  437  163  333  731 | 210 124  230  61  252  109  43  88  187 |
|  | **รวม** | **2,515** | **2,436** | **4,951** | **1,304** |

ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2559

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพส่วนมากราษฎรประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ทำนา ทำไร่ ทำสวน และ รับจ้างทั่วไป ผลผลิตที่สำคัญคือ ข้าว มะเขือเทศ ใบยาสูบ ยางพารา ราษฎรที่อาศัยอยู่ใกล้แหล่งน้ำก็จะมีอาชีพเสริมทางด้านการประมงน้ำจืด เช่น ราษฎรหมู่ที่ 3, 4 มีอาชีพทำการประมง โดยการวางอวนดักปลาตามลำน้ำโขง สภาพทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่ ความเจริญทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะอยู่หมู่ที่ 1, 3 เพราะมีร้านค้าต่าง ๆ มากกว่าหมู่บ้านอื่น ๆ นอกจากนั้นก็มีอาชีพรับราชการ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย บริการ แหล่งขายแรงงานคือกรุงเทพ ฯ และต่างจังหวัด

กลุ่มประชาชนด้านเศรษฐกิจ

- รวมกลุ่มเพื่อการอาชีพ

| ลำดับที่ | ชื่อกลุ่มอาชีพ | ชื่อหมู่บ้าน | หมู่ที่ | ปีงบประมาณที่อุดหนุน | จำนวนเงินที่อุดหนุน |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | กลุ่มทำไม้กวาด | บ้านโคกกว้าง | 1 | 2555 | 50,000 |
| 2 | กลุ่มเลี้ยงสุกร | บ้านหนองบ่อ | 2 | 2555 | 50,000 |
| 3 | กลุ่มเลี้ยงกระบือ | บ้านหนองบ่อ | 2 | 2555 | 50,000 |
| 4 | กลุ่มปลูกข้าวโพดหวาน | บ้านหาดแฮ่ | 3 | 2555 | 100,000 |
| 5 | กลุ่มปลูกข้าวโพดหวาน | บ้านท่าส้มโฮง | 4 | 2555 | 100,000 |
| 6 | กลุ่มเลี้ยงสุกร | บ้านโนนไพศาล | 5 | 2555 | 50,000 |
| 7 | กลุ่มปลูกข้าวโพดหวาน | บ้านโนนไพศาล | 5 | 2555 | 50,000 |
| 8 | กลุ่มปลูกข้าวโพดหวาน | บ้านดอนใหญ่ | 6 | 2555 | 50,000 |
| 9 | กลุ่มเลี้ยงโค - กระบือ | บ้านดอนใหญ่ | 6 | 2555 | 50,000 |
| 10 | กลุ่มปลูกข้าวโพดหวาน | บ้านท่าศิริขันธ์ | 7 | 2555 | 100,000 |
| 11 | กลุ่มเลี้ยงกระบือ | บ้านสมพร | 8 | 2555 | 33,334 |
| 12 | กลุ่มเลี้ยงกระบือ | บ้านสมพร | 8 | 2555 | 33,333 |
| 13 | กลุ่มเลี้ยงปลา | บ้านสมพร | 8 | 2555 | 33,333 |
| 14 | กลุ่มการทำเฟอร์นิเจอร์ | บ้านบึงสำราญ | 9 | 2555 | 60,000 |

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- โรงแรม/รีสอร์ท 1 แห่ง

- ร้านค้า 30 แห่ง

- ปั๊มน้ำมันหัวจ่าย 2 แห่ง

- โรงสีขนาดเล็ก 5 แห่ง

- โรงงานอุตสาหกรรม- แห่ง

- ปั๊มน้ำมัน (ปั๊มหลอด) 3 แห่ง

- ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง 1 แห่ง

- จุดซื้อขายยางพารา 2 แห่ง

- ตลาดนัดชุมชน 1 แห่ง (ทุกวันที่ 14 , 27 ของเดือน)

- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ 3 แห่ง

สภาพทางสังคม

ประชาชนภายในตำบลโคกกว้าง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และปฏิบัติตามวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาน รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม โดยยึดถือขนบธรรมเนียมทั่วไปเหมือนคนไทยภาคอีสาน คือ ฮีตสิบสองครองสิบสี่ เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต นอกจากนั้นยังมีงานประเพณีต่าง ๆ เช่นบุญเบิกบ้าน บุญกองข้าว บุญผะเหวด บุญประจำปีและประเพณีเกี่ยวกับศาสนาและความเชื่อของราษฎรในตำบล

ลักษณะการตั้งถิ่นฐาน การตั้งถิ่นฐานของชุมชน มีลักษณะเกาะกลุ่มไปตามแนวถนนที่ตัดผ่าน ใกล้แหล่งน้ำ และรวมตัวกันเป็นกลุ่มหนาแน่นใกล้บริเวณวัดและโรงเรียน กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ตำบล จึงมีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 212 (ถนนสายหนองคาย – นครพนม) ตัดผ่านหมู่บ้าน ได้แก่หมู่ 5 , 8 , 1 , 9, 6 , 2 ชุมชนที่มีขนาดเล็กที่สุดคือ บ้านท่าศิริขันธ์

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง

- ศ.ร.ช. 1 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

- ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด 1 แห่ง

- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 7 แห่ง

ข้อมูลสถานศึกษาในตำบลโคกกว้าง

* ศูนย์พัฒนาเด็กตำบลโคกกว้าง 2 แห่ง

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ศูนย์พัฒนาเด็กตำบล  โคกกว้าง | หมู่ที่ | จำนวนครู | จำนวน  นักเรียน | หมายเหตุ |
| 1 | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกกว้าง | 1 | 3 | 68 |  |
| 2 | ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดจันทราราษฎร์ | 5 | 3 | 58 |  |
|  | รวม 2 แห่ง |  | 6 | 126 |  |

- โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง และขยายโอกาสถึง ม.3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | โรงเรียนประถม  ศึกษา 3 แห่ง | หมู่ที่ | จำนวนนักเรียน | หมายเหตุ |
| 1 | โรงเรียนประวิตร (หนองบ่อ) | 2 | 64 |  |
| 2 | โรงเรียนไทยรัฐวิทยา (51)  - ขยายโอกาสถึง ม.3 | 1 | 212 |  |
| 3 | โรงเรียนบ้านท่าส้มโฮง | 4 | 122 |  |
| 4 | โรงเรียนบ้านหาดแฮ่ | 3 | 115 |  |
|  | รวม 4 แห่ง |  | 513 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน | หมู่ที่ | จำนวนนักเรียน |
|  | * บ้านโนนไพศาล | 5 | 110 |
|  | * บ้านโคกกว้าง | 1 |
|  | รวม 2 แห่ง |  |  |

- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน

- ผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ที่ได้รับความช่วยเหลือจากงบประมาณปี 2559

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับที่ | ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ด้อยโอกาส | จำนวน  เงินเดือนละ | จำนวน/ราย | หมายเหตุ |
| 1  2  3 | - ผู้สูงอายุ  อายุ 60-69 ปี  อายุ 70-79 ปี  อายุ 80-89 ปี  อายุ 90 ปี ขึ้นไป  - ผู้พิการ  -ผู้ติดเชื้อเอดส์ | 600  700  800  1,000  800  500 | 310  148  61  7  107  3 |  |
| **รวม** | | | **636** |  |

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด 8 แห่ง

- ศาลเจ้า 1 แห่ง

- สำนักสงฆ์ 3 แห่ง

สาธารณสุข

- สถานีอนามัย 1 แห่ง

- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง

- อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100%

จำนวนบุคลากรด้านสาธารณสุข

- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 1 คน

- เจ้าหน้าที่อื่น ๆ จำนวน 2 คน

- อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 150 คน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ - แห่ง

- ที่พักสายตรวจประจำตำบล 1 แห่ง

- สถานีดับเพลิง 1 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งปัจจุบันการคมนาคมและการขนส่งทั้งภายในและระหว่างชุมชน ยังขาดการเชื่อมโยงที่เหมาะสม ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวและไม่ปลอดภัยในการเดินทางการเดินทางระหว่างตำบล การติดต่อกับอำเภอใกล้เคียงใช้ถนนสายหลัก คือ ทางหลวงแผ่นดิน สาย 212 (บึงกาฬ – นครพนม) และยังมีถนนเชื่อมระหว่างตำบล 3 ตำบล ได้แก่ ถนนสายเลียบฝั่งแม่น้ำโขง ถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านนั้น ไม่สามารถใช้ได้สะดวกในฤดูฝน เนื่องจากเป็นถนนลูกรังพื้นถนนอ่อนประกอบกับมีน้ำขัง ทำให้ผิวจราจรชำรุด จึงทำให้การคมนาคมระหว่างชุมชนไม่สะดวก ในฤดูแล้งจะมีฝุ่นละอองจากการสัญจร ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการเดินทางเป็นอย่างมาก สภาพถนนและเขตทาง ถนนเชื่อมหมู่บ้านส่วนใหญ่ ยังเป็นถนนลูกรัง โดยทั่วไปสภาพชำรุดเสียหาย ซึ่งเกิดจากปัญหาน้ำท่วมขังเป็นเวลานาน และมีขนาดคับแคบ ไม่ได้มาตรฐานซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการสัญจรไปมาของประชาชน

การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (อนุญาตเอกชน) 1 แห่ง

- โทรศัพท์สาธารณะ 3 แห่ง

- การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 9 หมู่บ้าน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 6 สาย

- บึง, หนองน้ำและอื่น ๆ 7 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 4 แห่ง

- สระ 2 แห่ง

- บ่อน้ำโยก 46 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- มีเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า มีทรัพยากรป่าไม้ และสัตว์ป่า

- มีน้ำตกตาดไฮ สามารถที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้

- มีบึงหมอเฒ่าเนื้อที่ประมาณ 300 ไร่ สามารถปรับภูมิทัศน์ริมบึงและแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ และจัดงานประเพณีลอยกระทง,แข่งเรือ

- ชายหาด เกิดขึ้น ณ บ้านท่าศิริขันธ์ หมู่ที่ 7 สามารถปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้

มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 300 คน

- กลุ่มแม่บ้าน 8 หมู่บ้าน จำนวน 400 คน

- ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน 150 คน

- กองหนุนเพื่อความมั่นคง จำนวน 50 คน

- กลุ่ม อสม. จำนวน 150 คน

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 30 คน

**6. งานวิจัยเกี่ยวข้อง**

มหาวิทยาลัยนครพนม (2561) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2561) ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 117.10 คิดเป็นร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 สรุประดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละเฉลี่ย 93.68 ระดับคุณภาพ 9 ได้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.68 ระดับคุณภาพ 9 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.57 ระดับคุณภาพ 9 4) ด้านสิ่งอ านวยความสะดวก ร้อยละ 93.85 ระดับคุณภาพ 9

จักรแก้ว นามเมือง ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และ คนอง วังฝายแก้ว (2560) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.4) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 96.5) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.2) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 98.24)

มหาวิทยาลัยราชภัฎสุรินทร์ (2560) ได้สำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทมอ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามงาน พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็น ร้อยละ 87.26) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็น ร้อยละ 81.25) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้าน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 85.10) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 86.00) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 83.45)

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการส านักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาวสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตําบลบางโปรง อําเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตําบลบางโปรง อําเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตําบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิด เป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอํานวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตําบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลําดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตําบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลําดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในภารกิจการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และประชาชนที่มีความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนมากที่สุดคือ ด้านการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 70.2 ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์คิดเป็นร้อยละ 67.6 ด้านการบริการสาธารณสุข คิดเป็น ร้อยละ 64.3 ด้านการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์คิดเป็นร้อยละ 62.8 ภารกิจ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอจำนวนน้อยที่สุด คือ ด้านการพิจารณาเรื่องปัญหาและความต้องการ ของประชาชนและสมาชิกสภาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.8

**7. กรอบแนวคิดการประเมิน**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง จะประเมินตามภารกิจ 5 ภารกิจ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ และต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำรวจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจะสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจะให้ข้อเสนอแนะที่หน่วยงานควรนำไปพัฒนา ซึ่งหากหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้คุณภาพการให้บริการกับประชาชนดียิ่งขึ้น

จากกรอบแนวคิดนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมิติที่ 2 เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับหน่วยงานที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

**กรอบแนวคิดในการประเมิน**

**มิติที่ 2**

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ของ กพร.) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

**ภารกิจที่รับการประเมิน 5 ภารกิจ**

รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ