

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่รอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ไมเคอร์ (Maier, 1955, p. 52 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 10) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Facts) อีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

แวนสเตอร์ (Webster, 1967, p. 385 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 11) ได้สรุปความหมาย ของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือความเชื่อที่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

กอลส์นนิค (Kolesnink, 1970, p. 320 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541 : 11) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าความคิดเห็นนี้ย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติด้วย

โครงการและการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี คือ ช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้เกิดการต่อต้านขึ้น ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบทั้งการฝึกหัดทำงานด้วย

การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น สามารถวัดความคิดเห็นของบุคคลได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไป คือ การใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นนั้นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะความคิดเห็นจะออกมาเป็นลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามความคิดเห็นเหล่านั้นได้

วิเชียร เกตุสิงห์ (2530, : 94) การใช้แบบสอบถามสำหรับการวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามความคิดของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับในความเป็นทางปฏิฐาน (Positive) หรือปฏิเสช (Negative)

จากนิยาม ความหมาย และความสำคัญของความคิดเห็นดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติและค่านิยมโดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวจะแสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกโดยการพูด การเขียน การสำรวจ ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้นเพื่อลดขนาดจำนวนข้าราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาดและเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะที่นิยมเรียกว่า "การจัดการภาครัฐแนวใหม่" (New Public Management : NPM) หรือเรียกว่า การจัดการนิยม (Managerialism) หรือ การบริหารภาครัฐระบบตลาด (Market-Based Public Administration) หรือรัฐบาลผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Government) (เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ, 2545 : 9) คำว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุม ทฤษฎี แนวคิด และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลายจนนำไปสู่

ความสับสนในการจำกัดความและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ไรก็ดี การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น การปฏิรูป การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่เป็นตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังเช่นในอดีต โดยมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญคือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงาน และประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในระบบราชการที่มีความทะเยอทะยานและใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขันการตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้ายได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการใช้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ

ในช่วงทศวรรษที่ 1980 จนถึงปัจจุบัน ผู้นำประเทศต่างๆ เริ่มไม่พอใจกับระบบราชการที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ ได้ประกอบกับการเผชิญกับภาวะวิกฤตการคลัง เมื่อระบบราชการต้องเผชิญกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐประเทศต่างๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ทั้งภายในและภายนอก การตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ ทำให้การบริหารภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยมีการนำกลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ โดยการทำให้รัฐเป็นระบบตลาดซึ่งเป็นการนำเทคนิคกลยุทธ์แบบเอกชนมาใช้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของภาครัฐกับเอกชนเปลี่ยนแปลงไป รัฐกลายเป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและบริการสาธารณะให้ประชาชนในฐานะลูกค้า ประกอบกับรัฐเองก็เผชิญหน้ากับวิกฤตทางการคลัง รัฐจึงต้องลดภาระงบประมาณค่าใช้จ่ายลง ขณะเดียวกันภาคธุรกิจเอกชนเองก็เสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะมากขึ้น ด้วยเงื่อนไขต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้เองที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐมากขึ้นรวมถึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการขึ้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการปรับระบบและการใช้วิธีทางธุรกิจกับภาครัฐ

ในการประชุมของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบไปด้วยผู้แทนกว่า 50 ประเทศ เมื่อปี 1994 ได้สรุปว่า องค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541 : 45-46)

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3) การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรในระดับบุคคล
- 4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

แบบเดิม ที่มีลักษณะเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา การทำงานตามกฎระเบียบและระบบงาน ซึ่งมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างกัน เช่น ข้าราชการมีเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับองค์การทำให้เกิดข้อพิพาทที่ต้องแสวงหาแนวทางการแก้ไข

10) องค์การกลางบริหารงานบุคคลกระจายอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ มีอำนาจและหน้าที่การบริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิมที่องค์การกลางบริหารและสงวนอำนาจและหน้าที่งานด้านการบริหารบุคคล เพื่อดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่

จากแนวคิดและอุดมการณ์ของการบริหารการเมืองยุคใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของรัฐธรรมนูญ ปี 2550 มุ่งที่จะให้ประชาชนได้รับการบริหารจัดการที่ดี ของผู้มีอำนาจทางการเมือง ต้องทำทุกอย่างเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขถึงประชาชนโดยตรงและมีคุณภาพ นี่ถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จัดระบบงานเพื่อสาธารณะให้เป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2545 : 137) ความหมายของคำว่าบริการต่างกัน อาทิการบริการคือการทำให้คนอื่นพอใจ การบริการคือการทำให้คนอื่นชอบ การบริการคือการทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ การบริการคือการทำให้ผู้ให้ประทับใจเป็นต้น สามารถสรุปรวมความไว้ว่าการบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1) รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
- 2) รอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
- 3) รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้
- 4) เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ

การต้อนรับและการเอาใจเพื่อธุรกิจเป็นเลิศ จะกระทำได้ดีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่นำศาสตร์ไปประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการต้องยอมรับตนเองและผู้อื่น พร้อมทั้งจะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองในทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศนำความสำเร็จและความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาสู่องค์กรของตนได้ในที่สุด (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6 - 8) ได้ให้ความหมายว่า “การบริการคือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผล

ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา” และ “บริการคือสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะมีการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น” (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า บริการ (Service) คือ การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26 – 28) กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On Time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ติดต้องผูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อบetweenบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีทั้งที่ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามคำสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับ ผู้ใช้บริการมาช้าใกล้เวลาปิดที่ทำการก็ต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องมีวิธีการทำงานด้วยความว่องไวมองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้รับบริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุขภาพ มีกิจกรรมรยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11,12)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยินหรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการจึงอยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการซึ่งจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกจากการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันแยกไม่ได้เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การบริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการบริการให้รวดเร็ว เช่น การจัดลำดับก่อน - หลังของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ ขยายเครือข่าย เป็นต้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการให้บริการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาทันทีคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ทำให้ผู้บริหารกิจการให้บริการต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผนผลิตภัณฑ์การตั้งราคาและการส่งเสริมบริการ เขาอาจพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle Capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้บริการนั้นให้เป็นประโยชน์ได้ (ศรัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543 : 6 - 7) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วให้แก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงตลอดจนถึงปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) จะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นทัศนคติหรือมุมมองของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังจากได้ใช้บริการแล้ว โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังก่อนใช้บริการ หากการให้บริการอยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้หรือที่เรียกว่าระดับ Zone of Tolerance ลูกค้าก็พึงพอใจในการบริการ แต่ระดับ Zone of Tolerance แตกต่างกันไปตามแต่ใจลูกค้าแต่ละคน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ธุรกิจจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกรายได้ในเวลาเดียวกัน และยิ่งยากไปอีกหากจะต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกคน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ต้องใช้พนักงานเป็นหลัก ซึ่งจิตสำนึกของพนักงานแต่ละคนในเรื่องการให้บริการย่อมแตกต่างกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริการที่ต้องสร้างทัศนคติที่ถูกต้องในการบริการให้แก่พนักงาน และผู้บริหารจะต้องทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173-174) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าการบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่คุณภาพวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งเพียงแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า และฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดถือหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ผู้ให้บริการควรมี คือ จะต้องให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน มีความเหมาะสมด้านเวลาและสถานที่ บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจและเป็นธรรม บริการด้วยไมตรีจิตปราศจากอคติ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสุขุม อดทนอดกลั้น มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการให้บริการ

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้นจำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของการบริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้าอยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ การบริการต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่า บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่มีตัวตนไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัดเป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมมองของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน ซึ่งอาจ จะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละ ชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถ เก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขาย บริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักรของโรงแรม หรือที่นั่งบน เครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วน นั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

แนวความคิดการให้บริการครบวงจร

เป็นการมองปัญหาในการในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น และมุ่งเน้นที่จะจัดบริการ ให้แก่ประชาชนซึ่งอยู่ในข่ายที่สมควรที่จะได้รับบริการให้ทั่วถึงในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ชีวิตประจำวัน ทั้งนี้โดยเน้นที่ความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปหลักการ ของการให้บริการแบบครบวงจรเป็นหลัก ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุก คน

1.2 การกำหนดระเบียบวินัยปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจดำเนินการได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความ ชำนาญงาน กล้าตัดสินใจ

2.2 ให้มีการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มี ขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 พัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการ

3. ให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การให้บริการให้เสร็จสิ้นในการติดต่อ เพียง 1-2 ครั้งตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับหรือในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการ สมควรจะได้รับบริการไปในครั้งเดียวกันด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟัง เหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงจะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย การตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกโดยประชาชน

6. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ การปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 จะต้องให้เป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

7.2 จะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11 - 14) ได้เสนอหลักการบริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

2. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่มองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

3. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือป้องกันตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

4. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าในระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ
 - 4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 - 4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 - 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น หนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการ และการนำไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายในหมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาควรรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ครบวงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว
5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

10. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตรา ที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ (วรวรรณ กิรติสุขคนธ์. 2553 : 19-21)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เน้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นที่ตัวผู้ให้บริการทำหน้าที่บริการด้วยจิตสำนึกในหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว เสมอภาค ไม่มากข้นตอน

หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมียานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งประกอบด้วย

1. จิตบริการ

- 1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- 3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- 4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2. หลักการรับฟังด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะรับฟัง
- 2) ให้เกียรติผู้พูด
- 3) ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
- 4) ฟังอย่างมีสติ
- 5) ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- 6) ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
- 7) ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
- 8) ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง
- 9) รับฟังโดยไม่ตัดตอนการสื่อสาร
- 10) มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

3. หลักการสื่อความด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะสื่อความ
- 2) ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
- 3) คิดก่อนพูดเสมอ
- 4) ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- 5) มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- 6) ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
- 7) สื่อความข้อมูลที่ เป็นจริงและมีคุณภาพ มีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

8) สื่อความโดยไม่มาตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลาเราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่นำเสนอ ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่
 - 1.1 ร่างกายสะอาด
 - 1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ

- 1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
2. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่
 - 2.1 กระตือรือร้น
 - 2.2 รอบรู้
 - 2.3 เต็มใจและจริงใจ
 - 2.4 ความจำดี
 - 2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ
 - 2.6 มีความรับผิดชอบ
 - 2.7 มีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- 1) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- 2) รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- 3) ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- 4) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- 5) พูดชัดเจนน กระชับ เข้าใจง่าย
- 6) หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- 7) รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- 8) อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดิ์ ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- 1) ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- 2) อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- 3) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- 4) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- 5) อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- 1) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

2) ให้บริการผู้อื่นประจักษ์คนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

3) สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หลักในการให้บริการ

1) การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

2) คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

3) การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4) การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5) การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกันผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการ ก็คือความพึงพอใจและความประทับใจดังที่กล่าวแล้วว่าผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมจากผู้เชี่ยวชาญและสั่งสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมานำเสนอไว้ดังนี้

1) ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือเป็นความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

2) รอยยิ้มพิมพิไลยอมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่ารอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งมวล นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น

3) ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอคติในตัวเองเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น

4) เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้นไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึง

8) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

9) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2) กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ ตามด้วยชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้รับโทรศัพท์, รับสายครับ/ค่ะ”

3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

หัวใจการบริการ

คำว่าหัวใจบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ติดต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2) ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4) การยิ้มแย้มแจ่มใส คือหน้าตาบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรี

จิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5) การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการเขา มุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีก ทางหนึ่ง เช่น Website

8) การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองไป

การสร้างหัวใจนักบริการ

S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ซึ่งมีการปกครองในรูปแบบ รัฐเดี่ยวและการศึกษาถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ต่างๆ ของการบริหารแต่ละระดับแล้ว และการศึกษาถึงหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น พบว่าแนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการ สาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

การวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ 2. เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการโดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy operation units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด) ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุดก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบล หรือหลาย ๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้

หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะสามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึงกิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อนเป็นกิจกรรมที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้วจึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ

2.2 หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

2.3 หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

2.4 หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ความหมายของการบริการสาธารณะหมายถึงการที่หน่วยงานของรัฐให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อสาธารณะหรือประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่รัฐจะต้องดูแลในฐานะพลเมืองของรัฐ

ประเภทของการให้บริการสาธารณะ

1. การบริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยตรง (Direct Service) เป็นหน่วยบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อให้หรือแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การคมนาคมขนส่งโครงสร้างพื้นฐาน

2. การบริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยอ้อม (Counter Service) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดทำขึ้นเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองหรือประชาชนที่สนใจเช่น การให้บริการเชิงวิชาการ

รูปแบบการให้บริการสาธารณะ

1. การให้บริการ ณ จุดบริการ (Counter Service) เช่น งานทะเบียน งานชำระภาษี

2. การให้บริการสาธารณะเชื่อมต่อ (Service Link) เช่น บริการ 1669 191 1133

3. การให้บริการสาธารณะนอกสำนักงาน (Mobile Service) เช่น โครงการภาษีสัญจร

4. บริการสาธารณะจุดถาวร (Walk-in) เช่น โรงพยาบาล ศาล เป็นต้น

ชนิดของงานบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1. การแบ่งชนิดของการบริการสาธารณะตามวิธีการให้บริการ
 - 1.1. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สถิติ เป็นต้น
 - 1.2. การบริการรับเรื่องขออนุมัติ เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ เป็นต้น
 - 1.3. งานบริการให้คำปรึกษาเช่น ปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น
2. การแบ่งชนิดของงานบริการสาธารณะตามลักษณะของงานบริการ
 - 2.1. งานบริการเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตของคนเช่น การเกิด การตาย การรักษาโรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น
 - 2.2. งานบริการตามลักษณะประชากร(Demographic Attributes)เช่น งานบริการประชาชนทั่วไปกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น
 - 2.3. งานบริการทั่วไป (General Subject) เช่น บริการด้านธุรกิจ การศึกษา การท่องเที่ยว เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เนื่องรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติไว้คือ “ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นและมีการจัดตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กกถ.) โดยคณะกรรมการดังกล่าวได้มีการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการลดบทบาทของรัฐส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นและเพิ่มบทบาทให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทนในภาระที่งานส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน การดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนาและการบริการสาธารณะ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม จัดบริการสาธารณะ การพัฒนาจัดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

ความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยกว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลงนอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้นหลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังคงมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ประโยชน์ที่ประชาชนได้จากการกระจายอำนาจ

1. ได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ มาตรฐานและสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะได้อย่างเป็นธรรม
2. มีบทบาทในการตัดสินใจ กำกับดูแล ตรวจสอบ สนับสนุนกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่
3. มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเลือกตั้ง การเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น การถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น

เป้าหมายในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารบุคคลและการเงินการคลังของตนเอง
2. เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ มีการปรับปรุงระบบภาษี การขยายฐานภาษีซึ่งสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. มีอำนาจที่สัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับรัฐบาลกลางอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะและบุคลากรที่เพิ่มขึ้นด้วย
4. ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

บทบาทท้องถิ่นกับการบริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในพื้นที่นั้นๆ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต จนอาจพูดได้ว่าท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคนซึ่งการบริการสาธารณะของท้องถิ่นประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพควรจะให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องลงพื้นที่แก้ไขปัญหามาให้ประชาชนช่วยเหลือให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ยุคปัจจุบันท้องถิ่นทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ใช้อำนาจ ใช้อิทธิพล ก็ไม่สามารถที่จะอยู่ได้ยืนยาวเพราะประชาชนจะทำการตรวจสอบอย่างเต็มที่ ผู้นำท้องถิ่นจะต้องทำงาน ขยันและมี

สิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

หลักการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523 : 22)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์กรนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์กรหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดินการศึกษาระดับอุดมศึกษาการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงจมน้ำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปหลักการปกครองประเทศนิยมแบ่งเป็น 3 หลัก คือ หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization), หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration), หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

1. หลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) หมายถึง หลักการจัดวางระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมอำนาจในการปกครองไว้ให้แก่การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือทบวงการเมืองต่าง ๆ ของรัฐและมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางโดยให้ขึ้นต่อกันตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาซึ่งดำเนินการปกครองตลอดทั่วทั้งอาณาเขตของประเทศ

2. หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) หมายถึง หลักการที่การบริหารราชการส่วนกลางได้จัดแบ่งอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางส่วนไปให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาค โดยให้มีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ตลอดจนเริ่มได้ในกรอบแห่งนโยบายของรัฐบาลที่ได้วางไว้

3. หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง หลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร เป็นเรื่องของท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

สำนักที่สาม การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบบประชาธิปไตย เพราะมันช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข ซึ่งงานเช่นนี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำ จอห์น สจิวจิมิลล์ (John Stuart Mill) ให้ความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ของประชาธิปไตยในทัศนะของแพนเทอร์-บรีก (Panter Brick) การปกครองท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ (a necessary condition of national democracy) เพราะมันเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น (creating a democratic climate of opinion) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของเขาเอง (Panter-Brick อ้างใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2540)

สำหรับแนวคิดการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขตเป็นการโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือการปกครองจากส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศรับผิดชอบจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควรนั้นเริ่มจากต่างประเทศเช่นประเทศฝรั่งเศสญี่ปุ่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา รัสเซีย จีนซึ่งประเทศไทยได้มีแนวคิดการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในสมัยรัชกาลที่ 5 ชื่อนครดุสิตธานีเป็นการสร้างเมืองต้นแบบการกระจายอำนาจแต่ยังไม่สำเร็จ เพราะเกิดภาวะสงครามโลกทำให้ต้องหยุดไว้ก่อนและอีกครั้งได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลมหาชัยในจังหวัดสมุทรสาครในปีพ.ศ. 2496 ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลได้ให้ความสำคัญของการปกครองแบบกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอีกครั้งซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ซึ่งบัญญัติไว้ในหมวด 9 ตามมาตรา 282 ถึง มาตรา 290 และรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2550 เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ มีอำนาจการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง

การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีควมจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินภารกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่

หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการ สาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนด ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนด ขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผล บังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็น การมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนด นโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

1. มีสถานะตามกฎหมาย(Legal Status) ซึ่งกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ
2. มีพื้นที่และระดับระดับ (Area and Level) พื้นที่ ประชากร รายได้
3. การกระจายอำนาจหน้าที่ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาลกลาง
4. การเลือกผู้บริหารและฝ่ายนิติบัญญัติเลือกโดยตรงจากประชาชน
5. มีอิสระในการบริหารงานในขอบเขต
6. มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด
7. ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ด้วบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ใน การ ดำเนินการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

1. ก่อให้เกิดการกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
2. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน

3. การกระจายอำนาจมากขึ้นท้องถิ่นเข้มแข็ง
4. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ
5. เป็นการสร้างประชาธิปไตยหรือพัฒนาการเมืองที่มั่นคง
6. ประชาชนเกิดความผูกพันใส่ใจการเมืองเพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อประโยชน์ของ

ประชาชน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 6 ด้านดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์กรต่างๆ ที่จะประสบความสำเร็จที่ได้ตั้งที่ตั้งเป้าหมายไว้สิ่งสำคัญก็คือผู้ที่กำหนดนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการบริหารองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนเกิดความอยู่ดีมีสุขและได้รับการบริการสมกับที่เขาได้เลือกมาแล้วมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้บริหารเงินภาษีของประชาชนก็คือผู้นำองค์กร

รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญปีพุทธศักราช 2540 และ 2550 ได้ให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิร่วมกันในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวด้วย

1. ทิศทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น
3. การลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น
4. การออกเสียงประชามติ
5. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สำคัญในปัจจุบัน

5.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารปีพ.ศ.2540

5.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.

2548

นับตั้งแต่มีการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมามีปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญปีพ.ศ. 2540 และ ปีพ.ศ. 2550 ซึ่งการบริหารงานเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวมส่งผลให้มีการทุจริตทุกระดับและทุกรูปแบบในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นการแสดงความเห็นของประชาชนในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเมื่ออยู่หลายทางซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้ให้ประชาชนตลอดจนองค์กรอิสระต่าง ๆ ตรวจสอบเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเกิดความโปร่งใสพร้อมทั้งให้บริการกับประชาชนสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อให้เป็นไปการกระจายอำนาจให้กับประชาชนปกครองโดยประชาชนและเพื่อประชาชนในท้องถิ่นให้อยู่ดีมีสุขอย่างแท้จริงต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

แผนกำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทาง

แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบรางวัล เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ ให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยยึดหลัก การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

1. ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ.2544-2547)

ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ.2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจ ตามกรอบของกฎหมาย ว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงของการปรับปรุง ระบบการบริหารงานภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชการบริการส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรับรอง การถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ในช่วงที่ 2 (พ.ศ.2548-2553)

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุดลง จนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่เหลือ (พ.ศ.2548-2553) ตามกรอบของกฎหมาย ว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่าน มีการปรับบทบาท ของราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม (ภาคประชาชน) ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไก ความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับราชการบริหารส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554 เป็นต้นไป)

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554 เป็นต้นไป) ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล และการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุน การดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการ และการคลังท้องถิ่น ที่พึ่งตนเอง และเป็นอิสระมากขึ้น ผู้บริหารและสภาท้องถิ่น จะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค จะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะ มาเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่าที่จำเป็น ภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน และการปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการ และสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง

2. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารราชการส่วนภูมิภาค รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาท และภารกิจของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่น เข้าดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค รับผิดชอบในภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น ให้การสนับสนุน ส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

3. ด้านประสิทธิภาพการบริหารของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐต้องกระจายอำนาจให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น หรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และติดตามตรวจสอบ

วัตถุประสงค์ของแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยกำหนดกรอบทิศทาง และแนวทางการกระจายอำนาจที่ชัดเจน มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น ตลอดจนกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการ

เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจ ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใน 4 ปี หากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด ที่ไม่สามารถรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี

2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่น ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในปี 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้รัฐบาล และในปี 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้รัฐบาล

3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามความต้องการ และความจำเป็น

4. จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากร จากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

5. ปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจ และหน้าที่

6. การส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่นเป็นบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคในช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งจะต้องสร้างความเข้มข้นในการส่งเสริมขีดความสามารถของท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะในอนาคต

ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิม และในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่น ต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

บริบททั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา เทศบาลตำบลไผ่รอบ

บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลไผ่รอบ

เทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร วิสัยทัศน์ (Vision)

“ ส่งเสริมความดี คนมีความสุข ทุกชุมชนน่าอยู่ ” สำนักงานตั้งอยู่ที่ 89 หมู่ที่ 4 ตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ห่างจากอำเภอโพธิ์ประทับช้าง 13 กิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดกับเทศบาลเนินปอทิศตะวันออกติดกับตำบลวังจิกทิศใต้ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง ทิศตะวันตกติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีเนื้อที่ประมาณ 79 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ลุ่มและที่ดอน มีลำคลองไผ่รอบพาดผ่านตลอดแนวทั้งตำบล มี 18 หมู่บ้านที่รับผิดชอบในเขตเทศบาล มีประชากรทั้งหมด 7,794 คน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 ศูนย์ มีโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 4 โรงเรียน มีโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาจำนวน 3 แห่งมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลจำนวน 3 แห่ง การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา รับจ้างทั่วไป ค้าขายและประกอบอาชีพอื่น ๆ

เทศบาลตำบลไผ่รอบฯ มีสภาฝ่ายนิติบัญญัติจำนวน 12 คน ฝ่ายบริหารจำนวน 5 คน พนักงานราชการจำนวน 19 คน พนักงานจ้างจำนวน 20 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษา 3 คน

ระดับปริญญาตรี 30 คน ระดับปริญญาโท 5 คน รายได้ของเทศบาลตำบลไผ่รอบประจำปีงบประมาณจำนวน 23,016,000. บาท

ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 1 การอนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง คุ่มค่าและยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวาง จัดทำและใช้ผังเมือง เป็นตัวชี้้นำในการ พัฒนาพื้นที่ จังหวัดพิจิตร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันการเกษตรและสินค้าข้าว

แนวทางการพัฒนาที่ 1 สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเกษตร

แนวทางการพัฒนาที่ 2 ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านแก้ปัญหาและมุ่งพัฒนาสังคมตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการพัฒนาที่ 2 การส่งเสริมการฝึกอบรมการประกอบอาชีพ

แนวทางการพัฒนาที่ 3 การส่งเสริมและผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

แนวทางการพัฒนาที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนกองทุนทางเศรษฐกิจและกลุ่มอาชีพของชุมชนให้ เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาที่ 5 การสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองสิทธิ เยาวชน คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อเอดส์ ผู้ยากจนและผู้สูงอายุ และสตรี

แนวทางการพัฒนาที่ 6 การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ

แนวทางการพัฒนาที่ 7 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาทุกประเภทให้มีคุณภาพ

แนวทางการพัฒนาที่ 8 ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น โดยสร้างจิตสำนึก และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 9 ส่งเสริมให้ประชาชนบริโภคอาหารปลอดภัย เล่นกีฬา ออกกำลังกายและจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนใจอย่างทั่วถึง

แนวทางการพัฒนาที่ 10 ส่งเสริมด้านสาธารณสุขเพื่อการมีสุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

แนวทางการพัฒนาที่ 11 ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหา
สภาพติด

แนวทางการพัฒนาที่ 12 ส่งเสริมและสนับสนุนความสงบเรียบร้อยและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แนวทางการพัฒนาที่ 13 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

แนวทางการพัฒนาที่ 14 การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชา
สังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 15 การพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครอง ส่วน
ท้องถิ่นภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์การและบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนาที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของ
ประชาชน

จึงกล่าวสรุปได้ว่า ในประเด็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัด
พิจิตร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
ภาครัฐแนวใหม่ (New public Management) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับ
การบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะตามแผนกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 รวมถึงบริบททั่วไป
ของเทศบาลตำบลไผ่รอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้กระบวนการของการศึกษา
ค้นคว้าวิทยานิพนธ์เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และตลอดจนสะท้อนให้เห็นมุมมอง และความ
คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบล
ไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตรต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ เพื่อให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับ
ช้าง จังหวัดพิจิตร สามารถขับเคลื่อนไปในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่าง
แท้จริง และกระบวนการดังกล่าวสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนและสามารถ
ตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลเกิดความโปร่งใสพร้อมทั้งให้บริการกับประชาชนดังเช่น
เจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 และปี พ.ศ. 2550 การกระจายอำนาจสู่
ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้อยู่ดีมีสุขต่อไป

ยูวตี พ่วงรอด (2557) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของผู้นำท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มจำนวน 30 คน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วสรุปผลเป็นความเรียง ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทของผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบทบาทของผู้นำท้องถิ่น รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสำคัญของกิจกรรมสาธารณะต่อชุมชน และด้านคุณลักษณะของผู้นำชุมชนที่ดี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน ส่วนระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อบทบาทผู้นำท้องถิ่น ในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน

3. แนวทางการส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่น ต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของประชาชนในชุมชน กรณีศึกษานายกองก้องการบริหารส่วนตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลกคือ ควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้นำอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริหารงาน ที่จะนำไปสู่การครองตน ครองคน ครองงานได้อย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งมั่น ทุ่มเท อดทน เสียสละ เพื่อให้เกิดกระบวนการที่ว่า "ผู้นำรุ่นใหม่" จะต้องกล้าคิด กล้าทำ กล้านำ และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งสู่ผลที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

นฤมล ศิริศักดิ์ไพบูลย์ (2557) การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา

อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. บทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับโอกาสทางสังคมที่เสมอภาคและทั่วถึง และด้านการจัดให้มีบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของชุมชน

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ การศึกษา ความเพียงพอของค่าใช้จ่าย มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา ส่วน เพศ สถานภาพสมรส การประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

3. ความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะในบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ระกา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีดังนี้ คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้ประชาชนเลี้ยงครอบครัวอย่างยั่งยืน รวมถึงมีการส่งเสริมฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ทักษะความรู้ ความสามารถ เพื่อประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขอย่างแท้จริง

ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าได้จัดทำขึ้นตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ที่ได้ข้อมูลจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นเพื่อรวบรวมสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การนำนโยบายไปปฏิบัติผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการชี้แจงถึงโครงการพัฒนาในแต่ละปี นอกจากนี้มีการประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกปี และได้นำผลการประเมินงานเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และติดประกาศผลการประเมินให้ประชาชนทราบทุกปี 2) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านเก่าไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่โดยบริการสาธารณะที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บริการสาธารณะด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน แต่บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าได้จัดทำมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บริการสาธารณะด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงาน และสร้างรายได้โดยมีมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

3) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่ามีปัญหาดังนี้

3.1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบและขาดการเอาใจใส่ในการจัดทำบริการสาธารณะ

3.2) การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ 3.3) ปัญหาที่เกิดจากคนนอกพื้นที่หรือกลุ่มประชากรแฝง

3.4) ปัญหาการขาดความมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนคือ 1) ต้องมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้นและสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น 2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรยาม จุดตรวจและป้อมตำรวจในพื้นที่ให้มากขึ้นรวมทั้งติดตั้งระบบไฟฟ้าทางตามถนนให้มากขึ้นในพื้นที่เสี่ยงภัย 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สม่ำเสมอมากขึ้นกว่าเดิม

พงศสถิต คำมูล (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อที่จะสามารถตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับชุมชนของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานของการจัดทำบริการสาธารณะแม้ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจและการประเมินผลอยู่ในระดับที่น้อยก็ตาม โดยครอบคลุมถึงกระบวนการตรวจสอบการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนได้แก่ ความจำเป็นและความต้องการพื้นฐานในด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการและปัจจัยด้านสังคมและเศรษฐกิจถ้าประชาชนได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในการจัดทำบริการสาธารณะจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

3. ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองเกาะสมุยที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการยังไม่เพียงพอ การประสานงานระหว่าง

เจ้าหน้าที่และชุมชน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจมีอย่างต่อเนื่อง ปัญหาจากประชากรนอกพื้นที่ และความต่อเนื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละชุมชน

4. ความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุยมีความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหารจัดการ สามารถจัดทำได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเกาะสมุยคือ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะทั้งเรื่องจำนวนและคุณภาพ 2) มุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินการบริการสาธารณะสู่สาธารณะชน 3) นำศักยภาพที่มีในทุกภาคส่วนมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ 4) กระบวนกรและกลไกที่สำคัญทางด้านการเมืองการบริหารจะเป็นตัวช่วยเชื่อมโยงและประสานความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วม 5) ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ เช่น การบริหารจัดการงบประมาณท้องถิ่น การทุจริตคอร์รัปชันในการบริหารงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไผ่รอบ อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้



ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 6 ด้าน
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย