

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ถูกศึกษามาเป็นเวลานานเริ่มตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งตอบคำถามที่ว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงาน ต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการให้บริการหรือพนักงานผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ รวมถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งมีดังนี้

ความหมายทั่วไปของความพึงพอใจ

Vroom (1964) (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า “ความพึงพอใจ” และ “ทัศนคติ” ทั้งสองคำนี้มีความหมายอย่างเดียวกันและสามารถใช้แทน

กัน ได้ จะหมายถึงผลที่ได้มาจากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่ง ๆ นั้น แต่ทัศนคติในด้านลบจะบ่งบอกถึงความไม่พอใจในสิ่ง ๆ นั้นนั่นเอง การพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” จึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับคำว่า “ทัศนคติ” ด้วย ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ และความรู้อยากได้ ได้แก่ ความไม่ชอบ ไม่พอใจ รังเกียจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือการที่สมองของคนเราก่อการรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับออกมาเป็นความรู้สึกในลักษณะที่แตกต่างกันไป ทำให้เกิดความรู้สึกได้ว่าสิ่งนั้นถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการซึ่งเป็นที่มาของทัศนคติ

“ความพึงพอใจ” เป็นองค์ประกอบของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายถึงเหตุผลก็ได้ กล่าวโดยสรุปก็คือความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมาในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมินผล (Evaluative Result) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางใด เช่น ทางบวก (Positive Direction) ทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นได้

Simon (196, อ้างถึงใน คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539) กล่าวว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริการสาธารณะ จะต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มเข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

โดย	E	คือ ประสิทธิภาพในงานที่ทำ/บริการ (Efficiency)
	O	คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)
	I	คือ ปัจจัยนำเข้าที่ป้อนเข้าไป (Input)
	S	คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction ” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน (Chaplin, 1968 อ้างถึงวันชัย แก้วศิริ โคมล, 2550) โดยให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Tiffin & McCormick (1965, p. 349 อ้างถึงใน กิตติยา เหมงค์, 2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างถึงใน อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, 2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goals), ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ”

Dalton (1986) (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

Wallesein (1971) (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in Feeling) เมื่อได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ลักษณะรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่า เมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ หรยางกุล (2526, หน้า 74 อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทนิสสุติ, 2543, หน้า 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

อินทรา วัฒนนิมานนท์ (2534, หน้า 14) อ้างถึงใน เชื้อมกี นิลทองคำ, 2550, หน้า 9) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า คือสภาพความรู้สึกหรือระดับความพอใจซึ่งมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ชรินิ เดชจินดา (2534, หน้า 14 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน

ความรู้สึกพอใจ และจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับที่ต้องการ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการ

หลุย จาปาเทศ (2538, หน้า 8 อ้างถึงใน ธนาภรณ์ เมทธิศดุติ, 2543, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

Shelly (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, เมษายน, 2539) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและสรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนั้นเป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและรู้สึกนี้จะเป็นผลตอบแทนมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขจะมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ” โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาวงจรทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ครบถ้วน

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้นิยามไว้ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกเฉพาะตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลกระทำการใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ตามความปรารถนาในสิ่งที่ตนต้องการ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยอาจขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป เช่น ความสะดวกสบาย ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ความเชื่อและความศรัทธา เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Vroom (อ้างถึงในศรัณยู ภิบาลชนม์, 2546 หน้า 12) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะว่าทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี

ส่วนร่วมในสิ่ง ๆ นั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก เสถียร เหลืองอร่าม (2522, หน้า 79) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานได้มาก ได้เงินมาก บรรยากาศที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าคุณสมบัติความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานใดออกแบบให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างมากและผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้นด้วย

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงในชาญณรงค์ วิริยะศัพท์, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังได้รับความพึงพอใจ

พรรณราย ทวีพระประภา (2526, หน้า 102) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่ได้มาจากทัศนคติหลาย ๆ ประการ ที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งความพึงพอใจในความหมายตามพจนานุกรมด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นความรู้ของบุคคลที่มีความสุขเมื่อความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนอง และในความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยากล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายต่าง ๆ หรือภาพของความรู้สึกนั้น

(Wolman, 1975 และ Drever, 1964 อ้างถึงในไพวัลย์ ชลาสัย, 2550)

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยอาจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย ความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่องนับถือ (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) แต่ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ จนเมื่อถึงจุด ๆ หนึ่งเมื่อบุคคลมีความต้องการอย่างสูงสุดก็จะมีการกระทำการบางอย่างเพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั้นและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจของ สจ๊วต ออสแคมป์ ได้ให้ความหมายไว้ 3 ประการคือ

1. สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การที่ได้งานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ทฤษฎีการจูงใจของ ฟรอยด์

Freud ได้ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักจะไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม เขายังพบว่าบุคคลสามารถเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าได้หลายอย่าง โดยสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล รวมถึงมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์

Maslow เป็นผู้ค้นหาวิธีอธิบายว่าทำไมคนเราจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคน ๆ หนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาและคำตอบของมาสโลว์ก็คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ ได้แก่

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานซึ่งได้แก่อาหาร ที่พัก เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่มีระดับสูงกว่าความต้องการทางกายภาพหรือความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่ให้บุคคลอื่นยอมรับในตนเอง ต้องการมีเพื่อน เป็นที่รู้จักของคนในสังคม

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ความนับถือและสถานะทางสังคมจากบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคล เป็นความต้องการที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้สำเร็จตามความต้องการของตน การที่บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่เป็นลำดับแรกก่อน และเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการในสิ่งนั้นก็จะหมดลงและก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองกับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไปตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือ ไม่ต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น หรือ ไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) ด้วยเหตุนี้บุคคลนั้นจะพยายามทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในลำดับแรกและเมื่อเป็นที่พอใจแล้วก็จะตอบสนองความต้องการในลำดับต่อไป

ทฤษฎีการให้บริการสาธารณะเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ John D. Millett

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมการให้บริการในภาครัฐที่มีฐานคิดว่า ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนก็จะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีความตรงต่อเวลา ซึ่งผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าพนักงานผู้ให้บริการไม่มีความตรงต่อเวลา อีกทั้งจะนำมาซึ่งความไม่พอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีลักษณะที่เด่นชัด มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอ รวมถึงสถานที่ตั้งในการให้บริการที่มีความไม่ยุติธรรมที่เกิดกับผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมไว้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบ พอใจและต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ได้รับการบริการที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือสามารถบรรลุเป้าหมายได้ในระดับหนึ่งแล้ว ความต้องการในสิ่งดังกล่าวก็จะลดลงและไม่เกิดขึ้นอีก แต่หากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะหาวิธีต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการนั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดได้แน่นอนว่าผู้ให้บริการจะมีความต้องการเมื่อใด ไม่มีตัวของสินค้า ไม่มีผลผลิต แต่สิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้คือ “ความพึงพอใจ” นอกจากนี้งานบริการยังป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมในงานอยู่เสมอ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น หน่วยงานนี้บริการลูกค้าดี ส่วนคาถาหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวกันก็คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการ องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนหลายกลุ่ม ซึ่งการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐมีลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งแนวคิดทฤษฎีการให้บริการของนักวิชาการยกตัวอย่างพอสังเขปได้ดังนี้

Max Weber (อ้างถึงในกรณีการ ทาแกง, 2547) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการไว้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอหรือให้ความสนใจ

เป็นพิเศษ ซึ่งทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมายเมื่ออยู่ในสถานที่หรือสภาพที่เหมือนกัน

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (อ้างถึงในกรณีการ ทาแกง, 2547) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือการรับรู้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ทั้งนี้ก็เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นไปพร้อม ๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดีจะต้องครอบคลุม การให้ลูกค้าได้ในสิ่งที่ต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่เขาต้องการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เขาเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

กุลธนา ธนาพงศ์ธร (อ้างถึงในไพวัลย์ ชลาชัย, 2550 : 18) กล่าวถึงการให้บริการซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ หรือทำตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ
4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้จะต้องใช้ในการให้บริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินควรหรือมากเกินไปจนกว่าผลที่จะได้รับในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง
5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระหรือสร้างความลำบากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มีกล่าวถึง คือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้รับบริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้

หลากหลายวิธี ซึ่งจุดสำคัญก็คือการให้บริการเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการนั่นเอง

Cothberg (อ้างถึงในตำราวย เกษกุล, 2538, หน้า 14) ให้ความเห็นว่างานบริการจะประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร จะต้องมีการเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ คือ ตัวผู้ให้บริการจะต้องมีความรอบรู้ในงานที่ตนให้บริการเป็นอย่างดีหรือมีความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ
3. การสื่อสาร คือ การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ จะต้องสื่อความหมายให้สามารถเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย

จิตตินันท์ เตะคุปต์ (อ้างถึงในไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 18) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการบริการต่อผู้รับบริการว่า ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการที่จะใช้บริการด้านต่าง ๆ หลากหลายนมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่รีบเร่งและแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตรวมถึงการประกอบอาชีพด้วย ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการในเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงเพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1. ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล คือ การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด

2. ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต คือ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในบริการนั้น ๆ ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการจะต้องไม่ยุ่งยาก สะดวกสบายและตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

Parasurman, Zeithal and Barry (อ้างถึงในกรรณิการ์ ทาแกง, 2547) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วยความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ
ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วยรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากหรือซับซ้อนจนเกินไป ผู้รับบริการไม่ต้องรอคอยนาน ให้บริการด้วยเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Coutesy) ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) คือมีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือคุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

โดยสรุปแล้ว แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมีอยู่หลายท่านและได้กล่าวไว้ว่า สามารถวัดความพึงพอใจได้จาก

1. การให้บริการนั้นจะต้องมีความยุติธรรม มีความเสมอภาคอย่างทั่วหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ตั้งแต่เริ่มรับบริการจนเสร็จสิ้นขั้นตอน

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีพัฒนาในงานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งรวมถึงความพอเพียงของบริการที่มีอยู่

(Availability) จะต้องเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่และการเข้าถึงแหล่งบริการให้เป็นไปอย่างสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางและแหล่งบริการนั้นมีความสะดวกเพียงพอต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ตลอดทั้งต้องได้รับการยอมรับด้านคุณภาพของการบริการด้วย

ทฤษฎีด้านการบริการ

การบริการตามความหมายของ Sence of Service (ลือชัย วงษ์ทองและคณะ, 2542)

หมายถึง การให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น มีความสุขที่เห็นผู้อื่นรับบริการของตนแล้วเกิดความพึงพอใจ นอกจากนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติในงานบริการอีกทั้งต้องสร้างความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการ

ความหมายของ Sence of Service และการบริการ

Sence of Service หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและมีความรักที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ (ธานินทร์ สุวงค์วาร, 2541, หน้า 2)

ความสำคัญของการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (อ้างถึงในไพวัลย์ ชลาชัย, 2550, หน้า 21) กล่าวถึง งานบริการว่าเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนความล้มเหลวถือเป็นความเสียหายอย่างร้ายแรงถ้าหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการจะต้องตระหนักและพึงระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14-15) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน มีคุณภาพเดียวกันโดยไม่มีการกีดกัน

4. ความสะดวก รวดเร็วและเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการในทันที โดยไม่ต้องรอคิวหรือรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนและเกิดโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีค่าบริการที่ไม่สูงจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึงการให้บริการไว้ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการเข้ารับบริการ ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จในคราวเดียวกันเพื่อ จะได้ไม่ต้องเป็นภาระในการติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง สร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถจะทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อนทั้งพนักงาน ข้าราชการ ควรแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาดตา

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำว่ามีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่พร้อมตอบคำถามได้

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสะดวกความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกและตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

วิธีการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่าดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงในสุนันทา ทวีผล, 2550 : 16) ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการประทับใจว่า คำว่าประทับใจ หมายถึง การคิด ยึดแน่น หรือฝังใจ

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ หมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะ ถวายถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมและอยากรับกลับมาบริการอีก สามารถพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจ ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานผู้ให้บริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่องให้เกิดแก่ผู้รับบริการแล้ว

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและพนักงานผู้ให้บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้นก็คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง พื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง

แต่หากเกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือกระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการ การบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใสและสะดวก

2. พนักงานผู้ให้บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีการบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เรื่องที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจจนเกินไปจนไม่ใช้บริการไม่ดี)

เทคนิคการสร้าง ความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้าง ความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น. 48-53 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับวิธีการสร้าง ความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีกระบวนการปฏิบัติที่สร้าง ความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ผู้รับบริการเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.4 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจตุรับบริการ จุดที่รับผิดชอบควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

2. บริการจุดเดียว ในระบบการบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานและ
ผู้รับบริการควรได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด การกำหนดจุดรับผิดชอบจัดให้เหลือน้อยที่สุด
ผู้รับบริการควรติดต่อที่จุดเดียวและพนักงานผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

3. การอำนวยความสะดวก ถ้าผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้
เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ผู้รับบริการได้ดังนี้

3.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่
ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ผู้รับบริการ
ความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเขียด

3.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความสะอาด
ของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

3.3 ความสะดวกของผู้รับบริการบางกลุ่ม ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลาย
ประเภท โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น มีทางไม่ต่างระดับมาก
จนเกินไปสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

4. การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล
ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้
รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

4.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ
ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

4.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมือ
อิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เพื่อเสริมประสิทธิภาพ
ในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

4.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วย
ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการบันทึกด้วย
ตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการนั้นมีมากมาย
หลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้วเทคนิควิธีต่าง ๆ จะเน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้
เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจและความพยายาม
นำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่นให้คำนิยามไว้ดังนี้

Wit (1967, pp.87-89 อ้างถึงในอัจฉรา อริตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 13) ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ในการบริหารส่วนท้องถิ่นตามหลักการที่ว่า “อำนาจการปกครองมาจากประชาชนเพื่อประชาชน” ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตนเอง

Ciark (1957, pp.14-21 อ้างถึงในอัจฉรา อริตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 12) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองของประเทศหรือรัฐซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่หรือในขอบเขตแห่งใดโดยเฉพาะ และเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าว องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริการโดยฐานะรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2 อ้างถึงในไพวัลย์ ชลาสัย, 2550, หน้า 38) ได้ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งเป็นผู้จัดการและดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลจะต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้ ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2525, หน้า 7) ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองของรัฐโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้น องค์กรนี้จัดตั้งและถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจกำหนดนโยบายควบคุมให้การปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตน

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อ้างถึงในโกวิท พวงงาม, 2546, น. 22-24)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ รวมถึงความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีเกณฑ์ที่ใช้กำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับคือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่จะต้องนำมาพิจารณาควบคู่กันไปด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ กล่าวคือ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดนั้น อาจขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยการเลือกผู้บริหารในท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงาน

ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ทีเดียว แต่คงจะ
หมายความว่าเฉพาะถึงอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น มิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป
รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ
Jacques Moreau (อ้างถึงในไพวีย์ ชลาชัย, 2550 หน้า 40) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
จะต้องมีองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์
ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง
และกิจกรรมการปกครองในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองส่วน
ท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือมีสถาบันที่
จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญคือ ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้าไปมีส่วนร่วม
ในการปกครองของตนเองได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นโดยนายชวน
หลีกภัย อดีตนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่ง
ที่ 262/ 2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่
ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้าง
อำนาจหน้าที่การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลส่วนกลางและส่วน
ภูมิภาคกับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่
บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตในการปกครองตนเองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรในการปฏิบัติงานของตนเอง

7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชน
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้น ทำให้สามารถเข้าใจถึงอำนาจ หน้าที่การปกครองรวมถึงภารกิจของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะนั่นเอง

ข้อมูลทั่วไปของตำบลหนองโสน

ตำบลหนองโสนได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2538 โดยให้กำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านและแพทย์ประจำตำบลเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง มีกำนันเป็นประธานสภา คือ นายธนู สุทธิวาริ และให้สมาชิกสภาตำบลที่ได้รับการเลือกตั้งจากรายการหมู่บ้านละ 1 คน ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 สภาตำบลหนองโสน ได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนและคณะกรรมการการบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสมาชิกซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากรายการหมู่บ้านละ 2 คน คณะกรรมการบริหารเป็นประธานกรรมการบริหารส่วนตำบล 1 คน คือ นายธนู สุทธิวาริ ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากรายการหมู่บ้านละ 2 คน คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริหาร จำนวน 2 คน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้คัดเลือกเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง คือ นายธนู สุทธิวาริ จนครบวาระบริหาร (ปี 2540-2544) มีการเลือกตั้งใหม่ นายถนอม อานามวงษ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็น ประธานกรรมการบริหาร (ปี 2544-2548) ต่อมาเมื่อปี 2546 ได้มีการยกเลิกตำแหน่งประธานสภากรรมการบริหาร ให้เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และได้มีการยกเลิกตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร ให้เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและในปีปัจจุบันก็ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้ยกเลิกคณะกรรมการบริหาร และองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน คือ นายสมชาย เอกสินชล (ปี 2548-2552) ปัจจุบัน คือ นายศักดิ์ อรรถศิริ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

สภาพทั่วไปสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

1. สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีสำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 99 หมู่ 8 ตำบลหนองโสน
อำเภอเมือง จังหวัดตราด 23000 ห่างจากตัวจังหวัดตราด ประมาณ 6 กิโลเมตร

ทิศเหนือ จรดตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ทิศใต้ จรดตำบลห้วยน้ำขาว อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
และตำบลน้ำเชี่ยว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

ทิศตะวันออก จรดตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ทิศตะวันตก จรดตำบลน้ำเชี่ยว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

เนื้อที่

ตารางที่ 2-1 เนื้อที่ในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

จำนวนพื้นที่ไร่/ตร.กม.	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8
พื้นที่ทั้งหมด	950	1,447	5,606	1,800	1,500	8,500	3,000	1,150
ทำนา	106	995	2,500	300	300	150	52	150
ทำสวน	282	350	78	500	350	7,850	2,540	500
ทำไร่ / ที่อยู่อาศัย	560	98	500	700	790	500	303	497
รวมพื้นที่เพาะปลูก/ที่อยู่	948	1,443	3,078	1,500	1,440	8,500	2,895	650
เลี้ยงกุ้ง	-	-	500	20	-	-	-	-
เลี้ยงตะพาบ	-	-	-	-	-	-	-	-
เลี้ยงปลา	-	2	8	-	10	-	50	3
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมพื้นที่เลี้ยงสัตว์น้ำ	-	2	508.50	20	10	-	50	3
เลี้ยงวัว,ควาย,หมู,	-	-	-	-	-	-	-	-
เลี้ยงเป็ด,ไก่	2	2	-	4	-	-	55	-
รวมพื้นที่เลี้ยงสัตว์	2	2	-	4	-	-	55	-
ที่ว่างเปล่า	-	-	-	276	-	-	-	-
ที่สนามบิน	50	-	-	-	-	-	-	-

ภูมิประเทศ

1. พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเนิน, ป่าชายเลน, บางส่วนติดต่อทะเล
2. พื้นที่เหมาะแก่การประกอบอาชีพเกษตรกรรม, อาชีพประมง

จำนวนหมู่บ้าน

มีหมู่บ้านจำนวน 8 หมู่ และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มพื้นที่ทั้งหมด

ตารางที่ 2-2 หมู่บ้านในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

หมู่ที่	รายชื่อผู้นำชุมชน	ตำแหน่ง	หมายเหตุ สมาชิก อบต.
หมู่ที่ 1 หนองโสนบน	นางละเอียด เอกสินชล	กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน	นายสมคิด เพื่องเกษม นายสวัสดิ์ ณะเดิม
หมู่ที่ 2 หนองโสน	นายศิรา สมบัติบุรณ์	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสุชา สมบัติบุรณ์ นางสาวอัญชลี นามวง
หมู่ที่ 3 พรงลำบิค	นายศุภกิจ ชูศิริ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายประเสริฐ นาคแสง นายไพโรจน์ ถาวรกิจ
หมู่ที่ 4 สระบัว	นายชนก เพิ่มญาติ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายมนูญ ก้องสนั่น นางสาวสำราญ บัวบก
หมู่ที่ 5 หนองโพรง	นายทวีวัฒน์ ระลึกชอบ	ผู้ใหญ่บ้าน	นางอุไร ประถมวงษ์ นายบัญชา พูลเกษม
หมู่ที่ 6 หินโค้ง	นายวัฒนา อานามวงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน	นางอัมพร จำสม นายวรพัฒน์ ประถมวงษ์
หมู่ที่ 7 ปลาย คลองน้ำเขียว	นายสุชาติ ถนอมจิต	ผู้ใหญ่บ้าน	นายประชา งามประสาร นายสุรเชษฐ์ พูลเกษม
หมู่ที่ 8 พรงจาก	นายมณเฑียร พรหมปรา	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอังการ จิมพาลี นายสถิตย์ ราชานุเคราะห์

1.5 ท้องถิ่นอื่นในตำบล - แห่ง (ไม่มี)

1.6 ประชากร ความหนาแน่นเฉลี่ยประชากร 115.2 คน/ ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2-3 ประชากรในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด ณ เดือนพฤษภาคม 2554

หมู่ที่	จำนวน		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
1	416	440	856	213
2	291	323	614	240
3	478	479	957	235
4	385	375	733	188
5	190	206	396	109
6	412	418	830	224
7	149	151	300	63
8	230	241	471	129
รวม	2,524	2,633	5,157	1,401

สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ

ตารางที่ 2-4 การประกอบอาชีพของประชากรในตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

อาชีพ	จำนวน(คน)
1. ทำนา	218
2. ทำสวน	479
3. ทำไร่	90
4. เลี้ยงสัตว์	65
5. ประมง/เลี้ยงสัตว์น้ำ	39
6. รับราชการ	110
7. รับจ้าง	387
8. ประกอบอาชีพอื่น ๆ	3,485
รวม	4,873

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ตารางที่ 2-5 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ลำดับ หมู่บ้าน	ประเภทธุรกิจ									หมายเหตุ
	โรงงาน อุตสาหกรรม		ปั้ม น้ำมัน/ ก๊าซ		โรงสี		ธนาคาร	โรงแรม ห้องเช่า	อื่น	
	เล็ก	ใหญ่	เล็ก	ใหญ่	เล็ก	ใหญ่				
1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	ร้านของชำ
2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	ร้านของชำ
3	-	-	-	-	2	-	-	-	15	ร้านของชำ
4	-	-	-	-	3	-	-	-	5	ร้านของชำ
5	-	-	1	-	-	-	-	1	1	ร้านของชำ
6	-	-	-	-	-	-	-	-	6	ร้านของชำ
7	-	-	-	-	-	-	-	-	1	ร้านของชำ
8	-	-	-	-	3	-	-	-	2	ร้านของชำ
รวม	-	-	4	-	8	-	-	5	26	

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

โรงเรียนวัดไทรทอง จำนวนนักเรียน 276 คน

โรงเรียนบ้านปากคลองน้ำเขียว จำนวนนักเรียน 46 คน

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง

สถานที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน/ ห้องสมุดประชาชน 7 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนประถม(อนุบาล 3 ขวบ) (30 คน) 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด 3 แห่ง

สำนักสงฆ์ 1 แห่ง

การสาธารณสุข

สถานีนอนมัยประจำตำบล/ หมู่บ้าน 1 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำบล/ ตำรวจชุมชน 1 แห่ง

สถานีดับเพลิง (รถดับเพลิงของ อบต. 1 คัน) 1 แห่ง
อื่น ๆ

ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรหมู่บ้าน 8 แห่ง

หอกระจายข่าว 8 แห่ง

ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร 1 แห่ง

ศูนย์กีฬาประจำตำบล 1 แห่ง

กลุ่มออมทรัพย์/ สัจจะออมทรัพย์ 8 แห่ง

กลุ่มกองทุนหมุนเวียนฯ 8 แห่ง

กลุ่มผู้ใช้น้ำ 1 แห่ง

การบริการโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

ถนนคอนกรีต 20 สาย

ถนนลาดยาง 4 สาย

ถนนลูกรัง 25 สาย

การโทรคมนาคม

สถานีโทรคมนาคม (โทรศัพท์สาธารณะ) 9 แห่ง

การไฟฟ้า

ตารางที่ 2-6 จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนผู้ใช้

หมู่บ้านที่	1	2	3	4	5	6	7	8	รวม
จำนวนครัวเรือน	195	245	240	190	112	224	65	129	1,401
จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	180	245	230	188	100	200	65	129	1,338
ไฟฟ้าใช้	195	245	200	100	100	150	63	120	1,173
โทรศัพท์-ประจำ	180	200	150	150	90	145	63	129	1,107

แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลอง, ลำน้ำ, ลำห้วย 3 แห่ง

บึง, หนอง, อื่น ๆ 1 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

บ่อน้ำตื้น 50 แห่ง

บ่อบาดาลโยก 23 แห่ง

ฝาย 5 แห่ง

สระน้ำ 24 แห่ง

คลองส่งน้ำชลประทาน 1 แห่ง

ประปาหมู่บ้าน 3 แห่ง

ประปาภูมิภาค 8 แห่ง

ข้อมูลอื่น ๆ

แหล่งทรัพยากรในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีในพื้นที่)

แหล่งทรัพยากรในน้ำ อาหารทะเล

แหล่งทรัพยากรป่าไม้ มีป่าไม้ชายเลนที่อุดมสมบูรณ์จำนวน ประมาณ 3,000 ไร่
มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน 4 รุ่น จำนวน 1,277 คน

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2 รุ่น จำนวน 100 คน

ข้อมูลการเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ครั้งสุดท้ายที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 6
กันยายน 2552 หน่วยเลือกตั้งมี 8 หน่วย ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 3,878 คน การเลือกตั้งผู้บริหาร/ สมาชิก
สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2552

ตารางที่ 2-7 ข้อมูลการเลือกตั้ง

เขต เลือกตั้ง	จำนวน ผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง	การใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้ง					
		ผู้มีสิทธิ		บัตรเสีย		บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	661	530	80.18	8	1.21	12	1.81
2	485	321	66.18	3	0.61	3	0.61
3	701	549	78.31	14	1.99	-	-
4	553	399	72.15	10	1.80	15	2.71
5	293	243	82.93	2	0.68	10	3.41
6	592	511	86.31	4	0.67	13	2.19
7	220	191	86.81	-	-	2	0.90
8	373	314	84.18	3	0.80	5	1.34
รวม	3,878	3,058	78.85	44	1.13	60	1.54

1. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 ผู้บริหารท้องถิ่น

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| 1. นายศักดิ์ดา อรรถศิริ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2. นายทศวิชัย นิเทศ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3. นายชัยพัฒน์ มนต์ประสิทธิ์ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4. นายประวิง ประถมวงษ์ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

1.2 บุคลากรใน อบต. จำนวน 26 คน

- | | |
|---|------|
| 1.2.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | 8 คน |
| 1.2.2 ส่วนโยธา | 4 คน |
| 1.2.3 ส่วนการคลัง | 5 คน |
| 1.2.4 ส่วนการศึกษา ฯ | 2 คน |
| 1.2.5 ส่วนสาธารณสุข ฯ | 1 คน |

2. ระดับการศึกษาของบุคลากร

- | | |
|-----------------------|------|
| ประถมศึกษา | 7 คน |
| มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา | 7 คน |
| ปริญญาตรี | 7 คน |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4 คน |

3. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประจำปีงบประมาณ 2554 มีรายได้รวม (3.1-3.3) 14,806,400.48 บาท

- | | |
|--|------------------|
| 3.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง | 697,518.82 บาท |
| 3.2 รายได้ที่ส่วนราชการจัดเก็บให้ | 7,784,031.66 บาท |
| 3.3 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล | 6,324,850.00 บาท |
| 3.4 เงินเฉพาะกิจ | |

4. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่ การรวมกลุ่มของประชาชน

จำนวนกลุ่มทุกประเภท 18 กลุ่ม

แยกประเภทกลุ่ม

- | | |
|--------------------|---------|
| กลุ่มอาชีพ | 9 กลุ่ม |
| กลุ่มออมทรัพย์ | 8 กลุ่ม |
| กลุ่มอื่น ๆ (ระบุ) | 1 กลุ่ม |

5. จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนา)

มีทรัพยากรธรรมชาติป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์

ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคงและมีพื้นที่ประกอบอาชีพถาวร

มีแหล่งน้ำธรรมชาติ (คลองหนองโสน), อ่างเก็บน้ำเขาระกำและคลองชลประทาน

มีผู้นำชุมชน/ผู้นำท้องที่/ผู้นำหมู่บ้าน ที่เข้มแข็ง

การพัฒนาท้องถิ่นในระยะที่ผ่านมา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ได้ดำเนินการพัฒนาตามความต้องการของ
 ประชาคม เพื่อสนองตอบความต้องการของชุมชนหมู่บ้าน เพื่อการได้รับประโยชน์สูงสุดของ
 ประชาชนในพื้นที่และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาพัฒนาตามโครงการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลหนองโสนหรือของหน่วยงานนั้นๆสามารถจำแนกตามแผนงานต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงถนน เพื่อให้มีถนนสร้างเพิ่มขึ้น มีสภาพดีขึ้น ทำให้
 การคมนาคมสะดวกขึ้น คือถนน ไม่ชำรุดเสียหาย

มีสาธารณูปโภค เช่น โทรศัพท์ ประปา ไฟฟ้า ฯลฯ มีใช้ทั่วถึง

ดำเนินการฝังท่อให้เป็นระเบียบ ท่อระบายน้ำไม่อุดตัน

2. ด้านแหล่งน้ำ

จัดให้มีระบบน้ำสะอาดหมู่บ้านสำหรับอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึง

พัฒนาแหล่งน้ำสาธารณะไม่ให้ตื้นเขิน

3. ด้านเศรษฐกิจ

มีการประสานงานกับเกษตรตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้ความรู้ทางเทคโนโลยี
 ทางเกษตร

ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมกลุ่มกองทุนหมุนเวียนของตำบล/ กลุ่มส่งเสริมอาชีพตาม
 โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล

4. ด้านสังคม

ส่งเสริมให้กลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในการดำเนินด้านป้องกันยาเสพติดและอาชญากรรมต่างๆ
 ในพื้นที่

ส่งเสริมให้เยาวชนได้ผ่านการอบรม, รู้จักมีความรับผิดชอบและช่วยเหลือชุมชน เพื่อลด
 ปัญหาอาชญากรรม, การลักขโมยมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นผลให้คุณภาพชีวิต
 ของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น

5. ด้านสาธารณสุข

มีการประชาสัมพันธ์ให้มีการรักษาความสะอาด และกำจัดขยะมูลฝอยบริเวณพื้นที่
สาธารณะที่อยู่อาศัย รวมถึงการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

รณรงค์การควบคุม, กำจัดและป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ระหว่าง ประชาชนและองค์กร
ของรัฐ

สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของสาธารณสุขตำบลและอสม.

6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพ
ชีวิตที่ดีขึ้น รักษาป่าชายเลนเพื่อป้องกันการบุกรุกป่าฯ, บุกรุกที่สาธารณะ

ส่งเสริมและสนับสนุนและทำความเข้าใจเพื่อให้ผู้ประกอบการอาชีพเลี้ยงสัตว์ รักษา
และบริเวณที่กักกันสัตว์ เพื่อลดกลิ่นเหม็นจากการเลี้ยงสัตว์, ลดภาวะมลพิษต่าง ๆ

7. ด้านการเมือง การบริหาร

จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจงานบริหารองค์การบริหาร
ส่วนตำบลมากขึ้น รวมทั้งอบรมให้สมาชิกรู้, เข้าใจในบทบาทและหน้าที่

มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการเลือกตั้ง และการ
ปกครองระบอบประชาธิปไตยมากขึ้น

มีการประสานงานในการบริหารพัฒนาพื้นที่ร่วมกันระหว่างประชาชน, อบต. และผู้นำ
ท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่ตั้งในพื้นที่

8. ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีการประชาสัมพันธ์ให้เยาวชนมีความรู้และความสนใจด้านการศึกษาสูงขึ้น ประชาชน
มีความรู้ด้านอาชีพเสริมมากขึ้น

สนับสนุนให้ประชาชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น, วัฒนธรรมประเพณีพื้นบ้านเพิ่มขึ้น

ส่งเสริมการศึกษาเด็กก่อนประถมและระดับประถมศึกษาเพื่อสนับสนุนการศึกษาขั้น
พื้นฐาน

9. ด้านอื่น ๆ

มีสัญลักษณ์เตือนบริเวณสี่แยก เพื่อป้องกันไม่เกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดน้อยลง

จัดให้มีการแข่งขันและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาภายในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนและ
เยาวชนสนใจด้านกีฬาและใช้กีฬาพัฒนาสุขภาพร่างกาย สังคม ชุมชนให้ดีขึ้น เป็นต้น

สรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

วิสัยทัศน์การพัฒนา

การคมนาคมสะดวก เกษตรยั่งยืน เพิ่มรายได้ สังคมน่าอยู่ การคมนาคมสะดวก

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมอยู่ดีมีสุข
2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
3. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

4. ยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

5. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

6. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

1. ด้านการบริหารจัดการองค์กร

กำกับให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและสนับสนุนปฏิบัติงานตามนโยบายรัฐบาล

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนา,ในการตรวจสอบการบริหารงบประมาณ, ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร, ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและความสงบเรียบร้อย

ส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชน ชุมชน มีการสร้างชุมชนเข้มแข็ง พึ่งตนเองและห่างไกลจากสิ่งเสพติด,อบรมให้ความรู้ในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน,สนับสนุนกิจกรรมกลุ่มอาสาสมัครประชาชน

3. ด้านเศรษฐกิจชุมชนและคุณภาพชีวิต

พัฒนาอาชีพ, ฝึกอบรมและส่งเสริมสนับสนุนอาชีพเสริม ให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน

4. ด้านโครงการพื้นฐาน

ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม ระหว่างหมู่บ้าน ตำบล

ดำเนินการขอขยายเขตบริการไฟฟ้าให้มีใช้ทั่วครัวเรือน และให้มีไฟฟ้าสาธารณะ

เพียงพอ

5. ด้านแหล่งน้ำ และสาธารณสุขปลอดภัย

ก่อสร้าง ปรับปรุง ขุดลอก และพัฒนา แหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค-บริโภค รวมถึงเพื่อ
การเกษตรให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ส่งเสริม พัฒนา ให้มีระบบสาธารณสุขปโภคให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

6. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว

สนับสนุน ส่งเสริม การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

7. ด้านการส่งเสริมการสาธารณสุข

สนับสนุนส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุข การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ

สนับสนุน ส่งเสริม การออกกำลังกาย การกีฬา เพื่อสร้างสุขภาพให้แข็งแรง

สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีตลาดซื้อขายสินค้าอุปโภค-บริโภค และการเกษตรให้ถูก

คุณลักษณะ

8. ด้านการศึกษา การศาสนา และวัฒนธรรม

สนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาให้ประชาชน เยาวชน เด็กด้อยโอกาส ได้รับการศึกษา

อย่างทั่วถึง

สนับสนุน ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพคุณ ศิลกภากรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลการบริการประชาชน
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า

1. การบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ได้
มาตรฐานตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น พ.ศ.2546 จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ไม่ผ่าน
หลักเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 4 หลักเกณฑ์ คือ

1.1 การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ

ประชาชน

1.2 วิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน

1.3 การปรับปรุงกระบวนการบริการ

1.4 การเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2. เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับ
บริการ และการรู้จักกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัวของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการ
ให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

อรสา กิตยากุล (2547, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท การศึกษาปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท กู้เงินจากธนาคารเพื่อซื้อที่ดินอาคาร จำนวนเงินที่กู้ คือ 500,000-1,000,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระ 26-30 ปี และผู้ให้บริการเลือกใช้บริการจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ

สำหรับความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อการบริการของธนาคารนั้น ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.29 การบริการสินเชื่อของธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 3.95 การบริการของพนักงานอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในอาคารของธนาคาร คะแนนเฉลี่ย 4.14 และ 3.62 ตามลำดับ

ธนธิป สุมาลัย (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัย ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จิรศักดิ์ คงทอง(2549) ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าบุญมี ที่ได้รับในปัจจุบันกับการพัฒนาที่คาดหวังในอนาคต ในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคมและด้านการบริหารและการปกครอง พบว่าในภาพรวมการพัฒนาที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับน้อย ส่วนภาพรวมของความคาดหวังในอนาคต อยู่ในระดับดี และการเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าบุญมี ที่ได้รับในปัจจุบันกับการพัฒนาที่คาดหวังในอนาคต ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในแต่ละด้านก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุก ๆ ด้าน

กิตติธัช อิมวัฒนกุล(2553) ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนทรายจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนทรายโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนทรายจำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษาไปบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนทรายจังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ศศิวิมล เนียมน่วม (2547) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าสภาพภูมิหลังของประชาชนด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ศาสนา อาชีพรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกันยกเว้นประชาชนที่อาศัยอยู่ต่างหมู่บ้านกันมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน

สภาพภูมิหลังของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านเพศ อายุ การศึกษา ศาสนา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความคาดหวังมากต่อทุกบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมการวิจัยพบว่า ความแตกต่างกันทางด้านสภาพภูมิหลังของประชาชนและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ส่งผลต่อความคาดหวังที่มีต่อบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พรรณแขม ไหลสวริยะ (2553) ความคาดหวังของชุมชนเกี่ยวกับการวิจัยในคน พบว่า ชาวอีสานแสดงความคิดเห็นที่น่าสนใจ ในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ 1. ทักษะคิดของคนท้องถิ่นเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมพื้นบ้าน ความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การใช้ภาษาถิ่น ซึ่งไม่เพียงแต่ภูมิใจเท่านั้น เพราะเมื่อได้พูดคุยโดยใช้ภาษาถิ่นกับคนที่มาจากภาคเดียวกันทำให้เกิดความอบอุ่น มีความเป็นพี่เป็นน้องรวมอยู่ด้วย การสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ได้แปลว่าล้าสมัยหรือคร่ำครึ แต่เป็นการเคารพในสิ่งที่บรรพบุรุษได้สร้างสรรค์ไว้ ทำให้รู้จักรากเหง้าของตนเอง และสามารถรับความเจริญทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ไปพร้อมกัน อันแสดงถึงความใจกว้างและเป็นมิตรของคนในภาคนี้ด้วย 2. การรักษาพยาบาลโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่นการรักษาความเจ็บไข้ได้ป่วยโดยหมอชาวบ้าน แม้ไม่ได้ใช้เทคโนโลยี แต่ใช้กำลังใจ ความเอื้ออาทร ความเอาใจใส่ของสมาชิกในครอบครัว ช่วยให้ผู้ป่วยมีกำลังใจดีขึ้น เป็นการรักษาแบบองค์รวมที่คำนึงถึงจิตใจของผู้ป่วย มิใช่มุ่งแต่การรักษาโรคเพียงอย่างเดียว 3. ปัญหาที่ต้องการแก้ไขในเรื่องติดสุรา และยาเสพติดสุราและยาเสพติด บั่นทอนสุขภาพ ก่อให้เกิดปัญหาในครอบครัวเนื่องจากนำไปสู่เกิดการใช้ความรุนแรงในครอบครัว และมีผลกระทบต่อสังคม เกิดอาชญากรรม และ อุบัติเหตุ มีการรณรงค์สอนเยาวชนในโรงเรียนให้มีบทบาทช่วยให้ผู้ปกครองเลิกสุรา ซึ่งก็ได้ผลบ้าง แต่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จึงจะเกิดผลอย่างยั่งยืน 4. ทักษะคิดเกี่ยวกับการเข้าร่วมการวิจัยในคนและการเผยแพร่ผลงานชาวบ้านมีความสนใจ และมีความคิดเห็นเชิงบวก ในการเข้าร่วมการวิจัยเนื่องจากเห็นประโยชน์ สิ่งที่ชาวบ้านต้องการจากการเข้าร่วมการวิจัย คือ ต้องการทราบผลการวิจัย แต่ยังไม่ได้รับข้อมูลส่วนนี้จากผู้วิจัยมากเพียงพอ ที่ผ่านมามีเมื่อสิ้นสุดการวิจัยแล้วผู้วิจัยมักมิได้กลับมาแจ้งผลการวิจัยแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัยในชุมชนอีก ทำให้ชุมชนไม่สามารถนำผลการวิจัยมาต่อยอดให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนได้ โดยเฉพาะงานวิจัยของนักศึกษา ชาวบ้านแม้จะทราบว่าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรที่นักศึกษาจะต้องผ่านจึงจะจบการศึกษา ได้รับปริญญาสมหวังของนักศึกษา และพลอยยินดีในความสำเร็จนั้น แต่ก็ยังอยากให้อาจารย์นักศึกษานำผลการวิจัยของนักศึกษามาพัฒนาชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารในส่วนที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการหลายตัวแปร จึงได้มีการกำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกำหนดเป็นตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือก ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรซึ่งเป็นคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่มา: มิลเลทท์ (Millet, 1954)

ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย