บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการปฏิบัติราชการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่างๆ ภายใต้การทบทวนแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
2. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและการบริการสาธารณะ
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (โกวิทย์ วงงาม, 2552 : 28)

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

วิลเลี่ยม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิก ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark, 1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

แฮรีส จี. มอนตากู (Harris G. Mongtagu, 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้อง ถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการ

ควบคุมของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

อีไมล์ เจ. ซัดดี้ (Emile J. Sady อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม , 2552 : 29) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำจากรัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวม ทั้งอำนาจจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

วิลเลี่ยม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2524 : 15 อ้างใน โกวิทย์ พวงงาม , 2552 : 29) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การ นี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

ประยูร กาญจนดุล (2538 : 185 อ้างถึงใน พจนารถ บัวเขียว , 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การกำหนดขอบเขตอำนาจไว้เฉพาะท้องถิ่นนั้น วิธีการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น จัดทำด้วยเจ้าหน้าที่ และงบประมาณขององค์การบริหารท้องถิ่นเอง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2520 : 20 อ้างถึงใน พจนารถ บัวเขียว , 2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานหลักของตนเอง และสภาท้องถิ่นมีสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

พจนารถ บัวเขียว (2549 : 20) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในด้านต่างๆ โดยมีองค์กรท้องถิ่นที่ได้รับเลือกจากประชาชนเป็นผู้ดำเนินงานอย่ างมีอิสระ มีบทบาทหน้าที่และรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในทุกด้าน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 29-30) ได้ประมวลได้เป็นหลักการปกครองท้องถิ่นในสาระสำคัญดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุม ชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การริหาร ส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้ จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของ

ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่ นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมี ส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์ และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้น ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

โดยสรุปสาระสำคัญของหลักการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่

2. ต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองโดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น

3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือมีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

จากความหมายดังกล่าวข้ างต้น องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงหมายความว่า องค์กรที่จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการบริหารงานและมีอำนาจกำหนดระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่น เพื่อใช้กับคนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริการงานตามอำนาจหน้าที่ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ควบคุมดูแล และตรวจสอบการดำเนินงาน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 31)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนด เรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลก ลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะ ต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชน ในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่ วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัด ตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้ น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป (อนันต์ อนันตกูล อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, 2552 : 32) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Jacques Moreau (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม , 2552 : 32) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

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

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่ น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การ หรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นโดยนายชวน หลีก ภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการป รับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่ บัญญัติไว้ ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 33) ได้อธิบายวัตถุ ประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่าต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 33) ได้อธิบายความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้ องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2552 : 33) อธิบายว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน, การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการมีข้อพิจารณาดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3.เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4. เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่าประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954 : 4 อ้างถึงใน อนัญญา ผมทอง, 2553 : 20) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Perterson and Plowman, 1953 : 433 อ้างถึงใน สุพัตรา จันทร์รอด, 2552 : 23) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารงานด้านธุรกิจว่า ในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้าง หมายรวมถึง คุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิผล (effectiveness) และความสามารถ (competence and capability) ในการผลิต การดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

ไรอัน (Ryan, 1954 อ้างถึงใน สุพัตรา จันทร์รอด , 2550 : 23) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ซิมมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน อนัญญา ผมทอง, 2553 : 20) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทรรศนะนี้ ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนในรูปของสมการได้ดังนี้

E = (O - I) + S

E = efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966 อ้างถึงใน นภารัตน์ ด่านกลาง, 2550 : 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานจริงตามบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ และประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การสามารถวัดได้จากประสิทธิผลของงานกับความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน

วอลแมนส์ (Wolmans, 1973 อ้างถึงใน นภารัตน์ ด่านกลาง , 2550 : 18) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ หรือการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิบสันและคณะ (Gibson and Others, 1988 : 37 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ , 2547 : 6) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วๆ ไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองของการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2538 อ้างถึงใน นภารัตน์ ด่านกลาง , 2550 : 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม (efficiency is to things right)

นิรมล กิติกุล (2545 : 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้แล้วดำเนินงานให้ได้ผลงานมากที่สุด จะต้องไม่สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรต่างๆ ประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบกันระหว่างผลงานที่ได้กับค่าใช้จ่าย หรือการสูญเสียที่ต้องใช้ไปในการทำงานนั้นๆ

สมใจ ลักษณะ (2547 : 7) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการ ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัดไม่มีการสูญเปล่าชเกินความจำเป็น

นภารัตน์ ด่านกลาง (2550 : 19) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้าง ต้นพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ได้ โดยประหยัดทรัพยากรมากที่สุด

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี (วัชรี ธุวธรรม , 2523 : 246 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2547 : 7)

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจ จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจ หน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตา มเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขพอใจในการทำงาน

แนวความคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ได้มีนักทฤษฎีหลายท่าน ได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่น่าสนใจ (นภารัตน์ ด่านกลาง , 2550 : 19) ดังนี้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติจริงตามบทบาทที่ที่องค์การกำหนดไว้ และประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การสามารถวัดได้จากประสิทธิผลของงานกับความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน

เบคเกอร์ และ นิวฮอยเซอร์ (Becker and Neuhauser, 1975) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organizational efficiency) ไว้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็ นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกหลายประการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความแน่นอน (certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององ ค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไม่แน่นอน (uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจ ารณาควบคู่กันจะปรากฏการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง และเขายังเชื่อว่าความสามารถเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequence) มีความสัมพันธ์กั บความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดสอบ เลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และ คานห์ (Kartz and Kahn, 1987) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

เอ็มเมอร์สัน (Emerson, 1978) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือหลักสิบสองประการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (The Twelve Principles of Efficience) ซึ่งได้รับยกย่องกล่าวขวัญกันมาก โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลของงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 6 อ้างถึงใน นภารัตน์ ด่านกลาง , 2550 : 20) ได้กล่าวว่า การดำเนินการใดๆ ที่จะเกิดประสิทธิภาพเต็มที่ 100 เปอร์เซ็นต์ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้นเป็นไปได้ยากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของการบริหารราชการ ซึ่งไม่เกิดผลงานออกมาเป็นหน่วยของสินค้าและบริการที่ตีราคาได้ การคิดหาประสิทธิภาพ (หรืออัตราส่วนและการลงทุนลงแรงกับผลลัพธ์) ก็ยิ่งยากขึ้นไปอีกซึ่งคำว่าประสิทธิภาพในแง่นี้จึงมีการให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นประสิทธิภาพในแง่ของการบริหารราชการจึงอาจมองได้ 2 แง่ กล่าวคือ

1. มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (absolute efficiency) เรามักจะมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ผลออกมา 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม แต่ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ในความเป็นจริง

2. มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพันธ์ (relative efficiency) เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่เราสามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพก็คือ การศึกษาในแง่ของการเปรียบเทียบเท่านั่นเอง นั่นก็คือแนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ

2.1 เปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูงถ้าทำงานได้คุ้มทุน (เท่าทุน ไม่ขาดทุน)

2.2 เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.3 เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ ของมูลค่า หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบโดยวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ ขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลาใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

2.5 เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

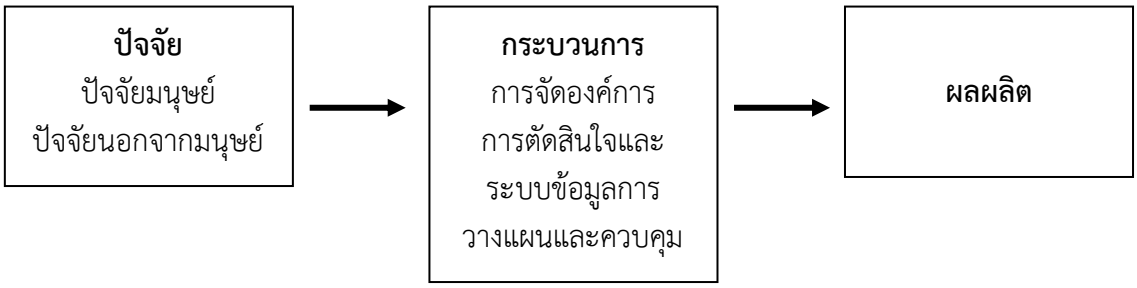
2.6 เปรียบเทียบกับคุณภาพของงาน

2.7 เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่นำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์การ

สมิธ (Smith, 1982 : 65 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ , 2547 : 8) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิตดังภาพ

ภาพแสดง องค์ประกอบขององค์การที่นำไปสู่ผล



จากภาพ สมิธ (Smith) ได้อธิบายองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ คือ

1. องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)
   1.1 ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่
      1.1.1 กำลังคน (Manpower)
      1.1.2 ความสามารถ (Abilities)
      1.1.3 พลัง (Energies)
      1.1.4 ความต้องการ (Needs)
      1.1.5 ความคาดหวัง (Expectations)
   1.2 ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman) ได้แก่
      1.2.1 เงินทุน (Money)
      1.2.2 เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
      1.2.3 วัสดุ (Materials)
      1.2.4 เทคนิควิธีการ (Methods)
      1.2.5 ที่ดิน (Land)
2. องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)
   2.1 การจัดองค์การ ได้แก่
      2.1.1 จัดโครงสร้าง
      2.1.2 จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics)
      2.1.3 การวิเคราะห์ (Analysis)
      2.1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์
      2.1.5 การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)
      2.1.6 การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)
   2.2 การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่
      2.2.1 กระบวนการตัดสินใจ
      2.2.2 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)
      2.2.3 การจัดระบบสนับสนุน

2.3 การวางแผนและควบคุม ได้แก่

2.3.1 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning systems)

2.3.2 รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning methods and models)

2.3.3 การวางแผนงานโครงการ (Project and program planning)

2.3.4 การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control systems and Cybernetics)

2.3.5 การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-benefit analysis and effectiveness)

2.3.6 การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human systems management evaluation)

3. องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

3.1 สินค้าและการบริการ

3.2 ความสามารถปฏิบัติขององค์การ (Performance)

3.3 ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)

3.4 นวัตกรรม (Innovation)

3.5 การเติบโตและพัฒนาการขององค์การ ได้แก่

3.5.1 การขยายสถานที่ (Plant)

3.5.2 การขยายต้นทุน (Capital)

3.5.3 การขยายตลาด (Markets)

3.5.4 การใช้เทคโนโลยี (Technology)

3.5.5 การขยายบุคลากร (Personnel)

3.6 ภาพพจน์ขององค์การ (Image)

3.7 ความมุ่งมั่นขององค์การ (Commitment)

3.8 แรงจูงใจขององค์การ (Motivation)

3.9 ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า (Satisfaction)

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรั บบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงสัมพันธ์กันเรื่องทัศนคติตัวอย่างเช่น

Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความ ไม่พึงพอใจนั่นเอง

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Felling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals) ความต้องการ(Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

Aday and Andson (อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส , 2548 : 8) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 3 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้และความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะช่วยประเมินว่าได้เข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แยกออกเป็น
   1.1 การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ
   1.2 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ
   1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แยกออกเป็น
   2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ
   2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ
   2.3 มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริ การ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความพึงพอใจ ห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรคและเมื่อรับการรักษา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะที่มีต่อโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับการบริการ

Morse (1985 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดนั้นก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการ นั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Millet (1954 : 397-400) กล่าวถึง บริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ กา รบริการที่มีความเสมอภาค

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้ อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Shelly (อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, 2548 : 7) ได้ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือค วามรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกเป็นทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อ เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่ สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง ที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุข เมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้น ค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ (Allport, 1935 อ้างใน สุวนิช ศิลาอ่อน, 2538) ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจและความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้า นความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดความรู้ ความคิดที่เกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

กิติมา ปรีดีลก (2529, 321 : 322) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พิน คงพูล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็น องค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2539 อ้างถึงใน สุวรรณ จันทร์แจ่มใส, 2548 : 10) การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการที่ดีไว้ดังนี้

S = Smilling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม และเอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุขภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพึงพอใจที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า (ปิยะนุช สุจิต, 2550 : 19)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 อ้างถึงใน ปิยะนุช สุจิต , 2550 : 20) กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ

2. ตอบสนองการใช้บริการด้วยความรวดเร็ว สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

3. บริการพร้อมๆ ไปกับการให้เกียรติ โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

4. บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น

5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน

6. บริการด้วยความกระตือรือร้น แสดงอาการกระฉับกระเฉงในลักษณะงดงามและพอเหมาะ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรไมตรี ความเต็มใจให้บริการ เป็นมาตรฐานการบริการที่สำคัญยิ่งอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึ กของผู้รับบริหารไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างใน Suchitra, 1986) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

James S.Maculong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปแบบของทัศนคติก็ได้

William H.Lucy, Dennis Fillbert และ Gutherie S.Birkhead (1997) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม(Activities) หรือกระบวนการ(Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต(Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็น เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มี ประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการ (สุวนิช ศิลาอ่อน. 2538)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธา รณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1.สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2.ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

3.กระบวนการและกิจกรรม

4.ผลผลิตหรือตัวบริการ

5.ช่องทางการให้บริการ

6.ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การที่ผู้รับบริการหรือประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกันคือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ มีนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้ (เมธี ครองแก้ว. 2529) คือ

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต้ กล่าวคือ ในสังคมที่สิ่งที่คนในสังคมชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นจะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่จะเป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุก ๆ ทางโดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใด ๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับของคนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเ ลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่าไม่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดที่ว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิ จกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภทซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) สรุปว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เกิดจากการได้ผลคุ้มค่าภาษีอากร รวดเร็ว มีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นระบบตามขั้นตอนสุจริตในหน้าที่ เสมอภาคและเป็นธรรม

เรืองบุญ สิริธรังศรี (2535) ได้สรุปความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะว่าประกอบด้วย

1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ

2.ความพึงพอใจต่อความเสมอภาคของการบริการ

3.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการ

4.ความพึงพอใจต่อหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.ความพึงพอใจต่อวิธีการบริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2535) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจหลังจากการได้รับบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ

1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลักการให้บริการสาธารณะ

กุลธน ธนาพงศธร (2538) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๑. สภาพทั่วไป

๑.๑ ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งและระยะห่างจากอำเภอบ้านลาด)

หมู่ ๑ ห่างจากอำเภอ ๑๗ กิโลเมตร หมู่ ๒ ห่างจากอำเภอ ๑๗.๕ กิโลเมตร
หมู่ ๓ ห่างจากอำเภอ ๑๗.๗ กิโลเมตร หมู่ ๔ ห่างจากอำเภอ ๑๗.๖ กิโลเมตร
หมู่ ๕ ห่างจากอำเภอ ๑๘ กิโลเมตร หมู่ ๖ ห่างจากอำเภอ ๑๗.๓ กิโลเมตร

๑.๒ เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)

เนื้อที่ ๒๖.๑๕ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๖,๓๔๓.๗๕ ไร่

๑.๓ อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลห้วยท่าช้าง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ้านทาน อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลท่าตะคร้อ อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

๑.๔ ภูมิประเทศ (แสดงภูมิประเทศของ อบต.)

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม

๑.๕ จำนวนหมู่บ้าน ๖ หมู่ (แสดงจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขต อบต.)

หมู่ ๑ บ้านไร่โคก
หมู่ ๒ บ้านกวย
หมู่ ๓ บ้านนาน้ำพุ
หมู่ ๔ บ้านแหลมทอง
หมู่ ๕ บ้านไร่สนาม
หมู่ ๖ บ้านนากระแสน

หมายเหตุ จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน ๖ หมู่

๑.๖ ท้องถิ่นอื่นในตำบล (แสดงจำนวนเทศบาลและสุขาภิบาลในตำบล)

- จำนวนเทศบาล - แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

๑.๗ ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น ๘๙๐ ครัวเรือน จำนวน ๓,๓๓๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๖๑๗ คน หญิง ๑,๗๒๑ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๒๗.๕๗ คน / ตารางกิโลเมตร

แผนที่สังเขปตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

สภาพทางเศรษฐกิจ

๒.๑ อาชีพ

ประชากรในตำบลไร่โคกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ ๘๕ โดยการปลูกข้าว พืชผักต่างๆ เลี้ยงสัตว์ ค้าขายและรับจ้าง

๒.๒ หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

โรงสีข้าว	จำนวน	๓	แห่ง
ปั๊มน้ำมัน	จำนวน	๑	แห่ง

๓. สภาพทางสังคม

๓.๑ การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	๒	แห่ง (ขยายโอกาส ๑ แห่ง)
- โรงเรียนมัธยมศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา	-	แห่ง
- โรงเรียน / สถาบันชั้นสูง	-	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๗	แห่ง

๓.๒ สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	๑	แห่ง
- มัสยิด	-	แห่ง
- ศาลเจ้า	-	แห่ง
- โบสถ์	-	แห่ง

๓.๓ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาลขนาด - เตียง - แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๑ แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน - แห่ง
- ร้านขายยาปัจจุบัน - แห่ง
- อัตราการมีและมีส้วมราดน้ำ ร้อยละ ๑๐๐

๓.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ - แห่ง
- สถานีดับเพลิง - แห่ง
- ป้อมตำรวจชุมชนตำบล/อปพร. ๑ แห่ง

๔. การบริการพื้นฐาน

๔.๑ การคมนาคม

มีถนนเข้ามาในตำบล และมีถนนสายไร่โคก – โพธิ์ลอย เป็นสายหลักสามารถติดต่อกันได้ตลอดตำบล (รพช. ๒๐๐๑)

๔.๒ การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ - แห่ง

๔.๓ การไฟฟ้า

ไฟฟ้าเข้าถึงหมู่บ้านทั้ง ๖ หมู่ โดยมีประชากรใช้ไฟฟ้าประมาณ ๙๙ เปอร์เซนต์

๔.๔ แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย ๓ แห่ง
- บึง , หนองและอื่น ๆ ๓ แห่ง

๔.๕ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย ๒ แห่ง
- บ่อน้ำตื้น ๑๗ แห่ง
- บ่อโยก ๘ แห่ง
- สระประปา ๘ แห่ง
- คลองชลประทาน 4 สาย

๕. ข้อมูลอื่นๆ

๕.๑ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.)

ป่าสงวนแห่งชาติ (ป่ายางหัก-เขาปุ้ม) พื้นที่รับผิดชอบ ๔,๗๖๐ ไร่

๕.๒ มวลชนจัดตั้ง

- กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน จำนวน ๓ กลุ่ม ประมาณ ๕๐๐ คน
- กลุ่มสายตรวจประจำหมู่บ้าน ประมาณ ๑๘ คน
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา ประมาณ ๒๐๐ คน
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๒๕ คน

๖. ศักยภาพในตำบล

ก. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) จำนวนบุคลากร

- ฝ่ายการเมือง จำนวน ๑๖ คน ประกอบด้วย
  - ๑) ผู้บริหารท้องถิ่น ๔ คน
  - ๒) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๑๒ คน
- ฝ่ายประจำ จำนวน ๒๖ คน (ตามกรอบอัตรากำลัง)

ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๑	คน
ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๖	คน
ตำแหน่งในส่วนการคลัง	๕	คน
ตำแหน่งในส่วนโยธา	๒	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างภารกิจ	๗	คน
ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป	๔	คน
ตำแหน่งลูกจ้างประจำ (ถ่ายโอน)	๑	คน

(๒) ระดับการศึกษา

- ฝ่ายการเมือง จำนวน ๑๖ คน ประกอบด้วย

ปริญญาตรี	๑	คน
อนุปริญญา/ปวส.	๑	คน
ปวช. -		คน
มัธยมศึกษา	๑๑	คน
ประถมศึกษา	๓	คน

- ฝ่ายประจำ จำนวน ๒๖ คน (ตามกรอบอัตรากำลัง)

ปริญญาโท	๔	คน
ปริญญาตรี	๙	คน
อนุปริญญา/ปวส.	๔	คน
ปวช. -		คน
มัธยมศึกษา	๓	คน

ข. ศักยภาพชุมชนและพื้นที่

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเกษตร

ที่ท่องเที่ยว -

๑) การรวมกลุ่มของประชาชน

อำนวยกลุ่มทุกประเภท - กลุ่ม

แยกประเภทกลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ	๑๐๐	คน
- กลุ่มออมทรัพย์	๑,๐๐๐	คน
- กลุ่มอื่น ๆ	-	คน

๒) จุดเด่นของพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำเกษตร

ข้อมูลสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก

ก. ข้อมูลรายรับ

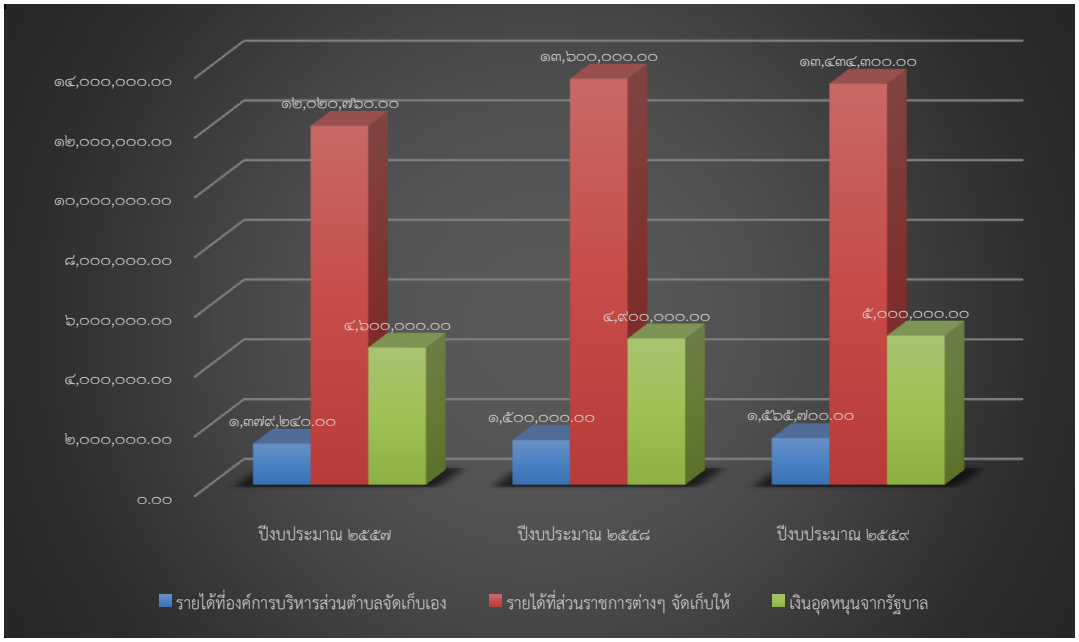
รายได้	ประจำปีงบประมาณ		ประมาณการ
	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑. รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	๑,๓๗๙,๒๔๐.๐๐	๑,๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๑,๕๖๕,๗๐๐.๐๐
๒. รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	๑๒,๐๒๐,๗๖๐.๐๐	๑๓,๖๐๐,๐๐๐.๐๐	๑๓,๔๓๔,๓๐๐.๐๐
๓. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	๔,๖๐๐,๐๐๐.๐๐	๔,๙๐๐,๐๐๐.๐๐	๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐
รวมรายได้ทั้งสิ้น	**๑๘,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**	**๒๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**	**๒๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**

ข. ข้อมูลรายจ่าย

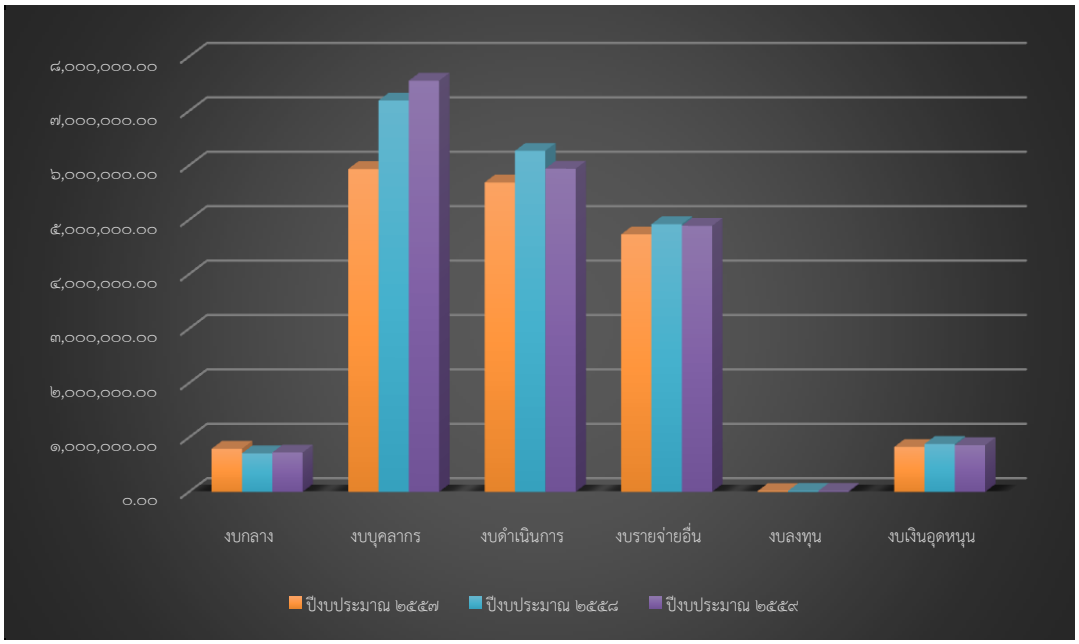
รายจ่าย	ประจำปีงบประมาณ		ประมาณการ
	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑. งบกลาง	๗๙๔,๐๐๐.๐๐	๗๑๐,๐๐๐.๐๐	๗๒๕,๖๖๐.๐๐
๒. งบบุคลากร	๕,๙๓๕,๙๒๐.๐๐	๗,๑๙๔,๖๐๐.๐๐	๗,๕๕๙,๘๒๐.๐๐
๓. งบดำเนินการ	๕,๖๘๙,๑๘๐.๐๐	๖,๒๗๐,๖๐๐.๐๐	๕,๙๔๑,๗๒๐.๐๐
๔. งบรายจ่ายอื่น	๔,๗๓๔,๙๐๐.๐๐	๔,๙๒๒,๘๐๐.๐๐	๔,๘๙๒,๘๐๐.๐๐
๕. งบลงทุน	๑๘,๐๐๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐
๖. งบเงินอุดหนุน	๘๒๘,๐๐๐.๐๐	๘๘๒,๐๐๐.๐๐	๘๖๐,๐๐๐.๐๐
รวมรายจ่ายทั้งสิ้น	**๑๘,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**	**๒๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**	**๒๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐**

แผนภูมิแสดงสถานการณ์การคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

ข้อมูลสถิติรายได้



ข้อมูลสถิติรายจ่าย



ข้อมูลด้านสภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน ทั้งในเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการประชุมประชาคมหมู่บ้าน พบปัญหาและความต้องการ ดังนี้

๑. ปัญหาขยะ

- ต้องการให้มีถังขยะประจำบ้าน, รถจัดเก็บขยะ, ที่กำจัดขยะชุมชน

๒. ไฟฟ้าสาธารณะ

- ต้องการให้มีการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติม
- ขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่

๓. ปรับปรุงระบบประปาตำบล

- ต้องการให้มีการขยายเขตบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมพื้นที่
- ต้องการให้มีแหล่งเก็บน้ำดิบสำรองให้เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำในหน้าแล้ง

๔. การขุดลอกคูคลอง

- ต้องการให้มีการขุดลอกคูคลองและลอกรางระบายน้ำสายที่ตื้นเขิน ตลอดจนมีการดาดคอนกรีต

๕. การทำถนนและซ่อมแซมถนน

- ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนส ายที่ชำรุด ให้มีสภาพใช้งานได้ดี ลาดยางแอสฟันส์ติกหรือเทคอนกรีต ขยายไหล่ทาง พร้อมทำรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง

๖. สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย

- ต้องการให้มีสนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกายของชุมชน และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

๗. ปัญหาสาธารณสุข

- ต้องการให้มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกและใส่ทรายอะเบทให้บ่อยครั้งขึ้น
- ต้องการให้มีการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข เช่น ห้องน้ำสาธารณะ การออกหน่วยเคลื่อนที่ตรวจเยี่ยมผู้ป่วย การตรวจสุขภาพ

๘. ปัญหาอื่น ๆ

- ความสะอาดของชุมชน
- ปัญหายาเสพติด
- การปลูกต้นไม้ภายในชุมชน
- ซ่อมแซมที่พักอาศัย
- ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ
- ส่งเสริมการรวมกลุ่มสหกรณ์
- ส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพ
- ส่งเสริมความเข้มแข็งของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
- การป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัย
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น

สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2559 ระดับตำบล

ตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

ตัวชี้วัด	จำนวนที่สำรวจทั้งหมด	ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ
หมวดที่ 1 สุขภาพดี (คนไทยมีสุขภาพและอนามัยดี) มี 7 ตัวชี้วัด			
1. เด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม	20 คน	- คน	-
2. เด็กแรกเกิดถึง 12 ปี ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคครบตามตารางสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	361 คน	1 คน	0.28
3. เด็กแรกเกิดได้กินนมแม่อย่างเดียวอย่างน้อย 6 เดือนแรกติดต่อกัน	11 คน	5 คน	45.45
4. ทุกคนในครัวเรือนกินอาหารถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และได้	767 ครัว	2 ครัว	0.26
5. คนในครัวเรือนมีการใช้ยาเพื่อบำบัด บรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นอย่างเหมาะสม	767 ครัว	1 ครัว	0.13
6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อคัดกรองความเสี่ยงฯ	1,581 คน	129 คน	8.16
7. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วันๆ ละ 30 นาที	2,574 คน	85 คน	3.30
หมวดที่ 2 มีบ้านอาศัย (คนไทยมีบ้านอาศัยและสภาพแวดล้อมเหมาะสม) มี 8 ตัวชี้วัด			
8. ครัวเรือนมีความมั่นคงในที่อยู่อาศัย และบ้านมีสภาพคงทนถาวร	767 ครัว	- ครัว	-
9. ครัวเรือนมีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและบริโภคเพียงพอตลอดปี	767 ครัว	- ครัว	-
10. ครัวเรือนมีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี	767 ครัว	- ครัว	-
11. ครัวเรือนมีการจัดบ้านเรือนเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ถูกสุขลักษณะ	767 ครัว	2 ครัว	0.26
12. ครัวเรือนไม่ถูกรบกวนจากมลพิษ	767 ครัว	15 ครัว	1.96
13. ครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี	767 ครัว	- ครัว	-
14. ครัวเรือนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	767 ครัว	2 ครัว	0.26
15. ครอบครัวมีความอบอุ่น	767 ครัว	3 ครัว	0.39
หมวดที่ 3 ฝักใฝ่การศึกษา (คนไทยมีการศึกษาที่เหมาะสม) มี 5 ตัวชี้วัด			
16. เด็กอายุ 3 - 5 ปีเต็ม ได้รับบริการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	82 คน	- คน	-
17. เด็กอายุ 6 -14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	294 คน	1 คน	0.34
18. เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อชั้น ม.4 หรือเทียบเท่า	12 คน	- คน	-
19. เด็กจบการศึกษาบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	- คน	- คน	-
20. คนอายุ 15 - 60 ปีเต็ม อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้	1,767 คน	4 คน	0.23
หมวดที่ 4 รายได้ก้าวหน้า (คนไทยมีงานทำและมีรายได้) มี 4 ตัวชี้วัด			
21. คนอายุ 15 – 60 ปีเต็ม มีอาชีพและมีรายได้	1,655 คน	13 คน	0.79
22. คนอายุมากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป มีอาชีพและมีรายได้	479 คน	16 คน	3.34
23. คนในครัวเรือนมีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่าคนละ 30,000 บาทต่อปี	767 ครัว	- ครัว	-
24. ครัวเรือนมีการเก็บออมเงิน	767 ครัว	11 ครัว	1.43
หมวดที่ 5 ปลูกฝังค่านิยมไทย (คนไทยประพฤติดีและมีคุณธรรม) มี 6 ตัวชี้วัด			
25. คนในครัวเรือนไม่ดื่มสุรา (ยกเว้นการดื่มเป็นครั้งคราวฯ)	2,700 คน	194 คน	7.19
26. คนในครัวเรือนไม่สูบบุหรี่	2,700 คน	244 คน	9.04
27. คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	2,574 คน	38 คน	1.48
28. คนสูงอายุ ได้รับการดูแลจากคนในครัวเรือน หมู่บ้าน/ชุมชน หรือภาครัฐ	486 คน	1 คน	0.21
29. คนพิการ ได้รับการดูแลจากคนในครัวเรือน หมู่บ้าน/ชุมชน หรือภาครัฐ	25 คน	1 คน	4.00
30. คนในครัวเรือนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของชุมชน	767 ครัว	1 ครัว	0.13

การวิเคราะห์ด้วยระบบ SWOT Analysis

องค์การบริหารส่วนตำบล ไร่โคก ได้วิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์ การพัฒนา โดยใช้หลัก (SWOT Analysis) วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ศักยภาพ ดังนี้

๓.๑ จุดแข็ง

จุดแข็ง (Strength = S)

๑. บุคลากรมีศักยภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

๒. มีความพร้อมในการวางแผนและประสานกับผู้นำ ชุมชน ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

๓. ได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน และประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มกำลัง

๔. นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความจริงใ จในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ทำงานอย่างโปร่งใส เปิดโอกาสให้ตรวจสอบ ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๕. มีผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่อย่างเพียงพอ

๖. มีสภาพทางภูมิศาสตร์และทรัพยากรของท้องถิ่นที่เหมาะสมแก่การพัฒนาอาชีพเกษตร

๗. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการบริหารงาน มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ผู้นำชุมชนและประชาชน

๓.๒ จุดอ่อน

จุดอ่อน (Weak = W)

๑. บุคลากรมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงานและภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ

๒. ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล เงินอุดหนุนจากรัฐไม่แน่นอน และไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาความต้องการและภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในพื้นที่

๓. มีข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมายในการดำเนินภายใต้อำนาจหน้าที่ของ อบต.ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการประชาชน

๓.๓ โอกาส

โอกาส (Opportunity = O)

๑. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประเมินมุ่งเน้นการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน

๒. การบูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นทำให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น , การเพิ่มการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลจะช่วยให้การพัฒนาสำเร็จตามเป้าหมาย

๔. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนต่อการพัฒนาในแง่ของงบประมาณการดำเนินงาน

๓.๔ อุปสรรค

อุปสรรค (Threat = T)

๑. ขาดการสนับสนุนเทคโนโลยีในการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่ทันสมัย

๒. การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ในระดับประเทศ ทำให้การพัฒนาล่าช้าและไม่บรรลุเป้าหมาย

๓. นโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค ได้แก่ การไฟฟ้าฯ การประปา ฯลฯ ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคในพื้นที่ทำให้ต้องใช้งบประมาณท้องถิ่นเป็นจำนวนมากในการพัฒนาระบบสารธารณูปโภค

๔. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

๕. การออกกฎหมาย ระเบียบยังไม่รองรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดข้อขัดข้องในการให้บริการประชาชน

๖. นโยบายประชานิยมทำให้ประชาชนรอเพียงการช่วยเหลือจากภาครัฐ ความเข้มแข็งของชุมชนจึงลดลง

โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ไร่โคก ได้ดำเนินการพัฒนาตำบลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

- สนับสนุนงบประมาณให้กลุ่มอาชีพที่มีอยู่เดิม ให้มีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น เช่น กลุ่มเลี้ยงสัตว์ กลุ่มทำตาลโตนด และส่งเสริมกลุ่มอาชีพใหม่ๆ
- ส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์ และสถาบันการเงินในตำบล
- ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)

๒. การดำเนินงานด้านสังคม

- การจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน เพื่อให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ห่างไกลยาเสพติด
- จัดเวทีประชาคมหมู่บ้าน และประชาคมตำบล
- จัดสรรเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กด้อยโอกาส
- ส่งเสริมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ, กิจกรรมวันรักผู้สูงอายุ
- ส่งเสริมกิจกรรมของเยาวชน
- ส่งเสริมการเตรียมพร้อมสู่ประชาคม ASEAN

๓. การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้ได้มาตรฐาน
- ประสานของบสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ในกิจกรรมที่เกินความสามารถของ อบต.
- พัฒนาระบบประปา
- ปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้า
- พัฒนาระบบชลประทาน

๔. การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

- ขุดคลองคูส่งน้ำเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการเกษตร
- ปรับปรุงคูคลองที่มีอยู่เดิมให้ใช้งานได้ดีขึ้น

๕. การดำเนินการด้านสาธารณสุข

- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคไข้เลือดออก
- ส่งเสริมการเล่นกีฬา และจัดแข่งขันกีฬาเยาวชน
- สนับสนุนงบประมาณในการจ้างผู้สอนเต้นแอโรบิค
- สนับสนุนงบประมาณในการรณรงค์การป้องกันโรคเอดส์
- สนับสนุนชมรมสร้างเสริมสุขภาพ

๖. การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

- ให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานของ อบต. แก่ประชาชนโดยจัดเวทีประชาคม อบต.พบประชาชน, อบต.สัญจร และจัด อบต. เคลื่อนที่
- อบรมให้ความรู้แก่พนักงานส่วนตำบล และสมาชิก อบต. ในเรื่องการบริหารงานของ อบต.
- ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
- จัดหาพื้นที่เพื่อใช้ในกิจการของ อบต.
- จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน สายด่วนและเว็บไซต์

๗. การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- จัดให้มีการทำบุญในพิธีทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ
- ส่งเสริมด้านประเพณีวัฒนธรรม โดยการร่วมทำกิจกรรมด้านประเพณีศาสนา เช่น งานแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- จัดกิจกรรมส่งเสริมวันผู้สูงอายุในช่วงวันสงกรานต์
- ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาการ ด้านภาษาอังกฤษ รองรับการเปิดสู่ ASEAN
- กิจกรรมสร้างความรู้สู่ผู้ปกครองของเด็ก ศพด.ตำบลไร่โคก

๘. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

- รณรงค์การรักษาความสะอาดภายในชุนชนในช่วงวันสำคัญต่างๆ
- พัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนทุก ๆ เดือน
- ส่งเสริมการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์
- ส่งเสริมกิจกรรมปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ์

๙. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

- ติดตั้งถังดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิงในที่สาธารณะ
- จัดอบรมอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรียน
- ส่งเสริมหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้ศึกษา "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชน" พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยามีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง และยิ่งกว่านั้นการให้การ บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูงเท่าไรก็ยิ่งให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากเท่านั้น และการประเมินค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการบริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษา "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ " พบว่า อายุระดับการศึกษาและลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพฯ ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรื อไม่พึงพอใจในการบริการ

อัจฉนา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาวิจัย "ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองโพธาราม จังหวัดราชบุรี " โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองเมืองโพธาราม ในเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบ ริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานบัตรประชนชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

วุฒิศักดิ์ สิงเดโช (2535) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใ จของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ " โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แยกเป็นเพศชาย 100 คน เพศ หญิง 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายข้อทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

เลิศสิน จึงจรัสทรัพย์ (2535) ได้ศึกษา "ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น " โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัว หรือผู้แทนครอบครัวในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลดอนโมง และสุขาภิบาลหนองแก ตามสภาพชุมชนและเขตชุมชนประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล คือ ความรู้สึกของประชาชนต่อความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าของบริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา เก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ และการป้องกันระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่า

1.ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอของถนน ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์ และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากก ว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

2.ประชาชนพึงพอใจในไฟฟ้าสาธารณะในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและคุณภาพของไฟฟ้า ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับกลาง ประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลดอนโมงประชาชนพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

3.ประชาชนพึงพอใจต่อน้ำประปาในระดับมาก ในด้านความเพียงพอ ด้านคุ ณภาพ ความคุ้มค่ากับการบริการ และด้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

4.ประชาชนพึงพอใจต่อการเก็บขยะมูลฝอยในระดับมาก ในด้านความเพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมา กกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

5.ประชาชนพึงพอใจต่อตลาดสดมากในทุกด้าน ประชาชนที่อยู่ในย่านการพาณิชย์พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่ อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแก พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

6.ประชาชนพึงพอใจต่อการป้องกันและระงับอัคคีภัยในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน และผู้ที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลดอนโมงพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในย่านที่พักอาศัย และประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลหนองแกพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลอื่น

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2538) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักภารกิจหลัก 4 ประการ ของเทศบาลนคร ศรีธรรมราช และความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนแนะของประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาลสุ่มตัวอย่างครัวเรือนจากชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล 6 ชุมชน จำนวน 300 ครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง $\left(\overline{X} = 2.98\right)$
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง $\left(\overline{X} = 2.98\right)$
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง $\left(\overline{X} = 3.07\right)$
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารในระดับ ปานกลาง $\left(\overline{X} = 2.95\right)$

โดยภาพรวมแล้วประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง $\left(\overline{X} = 2.96\right)$

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี (2541) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 814 คน จำแนกเป็นประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 419 คน และประชาชนที่พักอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี 395 ราย ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการแก่ประชาชนด้านงานประชาสัมพันธ์ งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานทะเบียนราษฎร งานการศึกษา งานช่าง และงานคลัง อยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอใช้ ส่วนการให้บริการด้านงานคลัง งานช่าง งานการ ศึกษา งานทะเบียนราษฎร งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานประชาสัมพันธ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ล่าช้า (ต้องปรับปรุง)

สุจริต จันทรประทิน (2524) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งส มมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการ จำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงมให้บริการของเขตในปัจจุบันให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนในเขตดีขึ้น ไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

วสันต์ กระโจมทอง (2538) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก ” กลุ่มตัวอย่างคือครัวเรือน จำนวน 571 ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ กระจายตามสถานภาพเศรษฐกิจคือขนาดที่อยู่อาศัยและลักษณะอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกั บความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมที่ทางสำนักงานเขตจัดขึ้นเฉพาะบริการในด้านสาธารณูปโภคซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงานโยธา งานรักษาความสะอาด งานอนามัยและงานปกครองและศึกษาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ของแต่ละด้าน เช่น ความไม่ พึงพอใจเกี่ยวกับ ความเพียงพอ ทั่วถึง การพัฒนาก้าวหน้า ความรวดเร็ว ขั้นตอนความปลอดภัย ความเอาใจใส่หน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 49.7 และเมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละงานในภาพ รวม พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยกว่าไม่พึงพอใจ 3 งาน คือ งานโยธา งานรักษาความสะอาด และงานอนามัย (ร้อยละ 51.1, 47.3 และ 30.1 ตามลำดับ) ส่วนงานที่สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากกว่าไม่พึงพอใจ คืองานปกครองซึ่งระดับควา มพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 53.1 นอกจากนั้นพบว่า สาเหตุจากด้านระบบการให้บริการ คือ ประเด็น การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ความสะดวกในเงื่อนไขขอรับการบริการ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบ ด้านกระบวนการมีประเด็นความรวดเร็วในขั้นตอนความสะดวกในการติดต่อขอรับ ความปลอดภัยของบริการที่ให้และความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี 3 ประเด็น คือ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสมอภาคและเสมอหน้า และท่าทีมารยาทของผู้ให้บริการ

สุวนิช ศิลาอ่อน (2538) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนปัจจัยของความพึงพอใจต่อบริการด้านสาธารณูปโภค งานโยธา งานรักษาความสะอาด งานอนา มัย งานในหน้าที่สำนักงานเทศบาล ของเทศบาลเมืองนครนายกโดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 300 ครัวเรือน คิดเป็นประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 3,643 ครัวเรือน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภคร ะดับค่อนข้างมาก เมื่อศึกษาตามลักษณะงาน พบว่ากลุ่มตั วอย่าง พึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา และงานรักษา ความปลอดภัย และพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย ส่วนสาเหตุความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ งานอนามัยสาเหตุควา มไม่พึงพอใจคือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและ

มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการส่วนงานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ และ ท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ สำหรับงานโยธาสาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ของเจ้าหน้าที่ในการบริการและสาเหตุความไม่พึงพอใจของงานร้องทุกข์ และประชาสัมพันธ์ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่