

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บริบท องค์การบริหารส่วนตำบล
  - 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย
  - 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา
  - 1.3 การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. บริบท องค์การบริหารส่วนตำบล

##### 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของ สภาตำบลเพิ่มมากขึ้นเมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า “การปกครองท้องถิ่น” ข้างต้นพอสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาภาระนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย

การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะเป็นโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

การปกครองท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิธีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหามาของท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2. รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง

การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ และ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยเหลือตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหารกล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ

เจ้าของท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้น อาจจะเป็นผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น หรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้ สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่าท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองบางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลาง การกระจายอำนาจนั้น นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำแล้ว ยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่เดิมมอบให้องค์การปกครองท้องถิ่นรับไปจัดทำด้วย

หลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการ

ปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์กรเช่นนี้ก็จะไม่มีลักษณะไม่ฝักใฝ่พรรคการเมืองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ก็มีข้อ น่าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ หรือกล่าวอีกในหนึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ต้องมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มืองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครรับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีโอกาสในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีรายได้ในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้ องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้หาก องค์กรปกครองท้องถิ่น หรือ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วน

ท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมจะปฏิบัติงาน เพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การจัดระบบการปกครองตามหลักรัฐศาสตร์ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ ส่วนการปกครองระดับใดจะให้อำนาจแก่หลักการใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับประวัติศาสตร์ ความเป็นมาในอดีต และสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เกิดขึ้นในยุคสมัยนั้น ๆ การกระจายอำนาจ เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

## 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

"หันตรา"เป็นชื่อทุ่งนาหลวงในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ในแผ่นดินสมเด็จพระมหาจักรพรรดิได้ใช้ทุ่งนาหลวงแห่งนี้ ในการตั้งค่ายสู้รบกับทหารพม่าโดยโปรดให้พระยามหาเสนาถือพลหมื่นหนึ่งตั้งค่ายบ้านดอกไม้ป้อมท้องนาหันตราใส่เสื้อเขียว หมวก เขียว ตีกรั้งนี้กรุงศรีอยุธยาเพลี่ยงพล้ำและสูญเสียดังพระเจ้าสุริยโยทัย สมัยต่อมาได้มีการแบ่งเขตการปกครองแยกตำบล หมู่บ้าน ซึ่งตั้งชื่อเป็นตำบลหันตราจนถึงปัจจุบันนี้ พื้นที่ของ อบต. แสดงรายละเอียดดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงสภาพทั่วไปของตำบลหันตรา

สภาพทั่วไปของตำบล เป็นที่ราบลุ่ม มีลำคลองหันตรารับน้ำจากแม่น้ำป่าสัก พื้นที่ของตำบลหันตรา ตำบลหันตรามีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 7.22 ตารางกิโลเมตร (4,512.5 ไร่)

อาณาเขตตำบล ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ ติดกับ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนประชากรของตำบล จำนวนประชากรในเขต อบต. 5,351 คน และจำนวนหลังคาเรือน 2,055 หลังคาเรือน มีอาชีพ ค้าขาย รับจ้างและรับราชการตามลำดับ

จำนวนหมู่บ้านในตำบล มีหมู่บ้านจำนวน 6 หมู่บ้าน (หมู่ที่ 5 บางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโยธยา) (หมู่ที่ 1,2,3,4,5, บางส่วน 6 อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา)

### 1.3 การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ

การให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราในด้านความรับผิดชอบ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบล เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ การรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างที่ไม่เกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆ ทำการให้บริการการขอหนังสือรับรองต่างๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำประชาคมต่างของหมู่บ้าน

2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานการเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม การจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทรัพย์สิน งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ ทำการให้บริการชำระค่าน้ำประปา บริการชำระภาษีต่างๆ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ



3. ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร แหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้างงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ ให้บริการในการออกแบบทำหนังสือขอการสร้างบ้าน และการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคที่เกิดปัญหา

4. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสาธารณสุขของประชาชนในหมู่บ้าน มาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายอื่นๆ งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ ให้คำปรึกษาและขออาสาสมัครประจำบ้าน แนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ และให้การดูแลด้านสุขอนามัย

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าที่ที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือพนักงานที่ให้บริภรณ์นั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อของค์กรมกที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

เวอร์มาร์ (Verma. 1999 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการการเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศธร (2542 : 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหลักความเสมอภาค

บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลี่ยนทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเอาเชื้อชาติ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

#### 1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกคิ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบหรือตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพท์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

เวเบอร์ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้ให้บริการเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

สมิต สัจฉกร (สุนันสสา คนตรีไทย. 2548 : 15) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการมีข้อคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยโบราณมา รวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

เวอร์มา (Verma, 1999 : 9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมาย

ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ(System approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือหน้าที่ให้บริการ เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มิลเลต (Millett. 1954 : 14) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลตเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

วิลเลียม และคณะ (William and others. 1954 : 14) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Impacts) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าว

ได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองานนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการแก่ประชาชนในการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดและทฤษฎี ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเอกสารผลงานวิจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนเรื่องนี้ ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

อิสริยา อนุมาศเมธา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีกรรมการบริหารที่มีสัดส่วนเพศชายต่อเพศหญิง เท่ากับ 10 : 1 มีอายุเฉลี่ย 45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพหลักเป็นเกษตรกร โดยมีรายได้ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉลี่ยเท่ากับ 1,950 บาทต่อเดือน รายได้จากการประกอบอาชีพอื่น โดยเฉลี่ยเท่ากับ 11,563 บาทต่อเดือน มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งโดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.3 ปี ส่วนใหญ่เข้าดำรงตำแหน่งโดยการเลือกตั้ง และจากผลการวิจัย พบว่าทรัพยากรบริหาร ซึ่งได้แก่งบประมาณ ขนาดประชากร ขนาดพื้นที่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ และคุณลักษณะของกรรมการบริหาร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ การเสียสละ เอกภาพในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุนิชา ศิลาอ่อน (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภคกลุ่มงานตัวอย่าง 4 งาน กลุ่ม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากในโยธา และงานรักษาความสะอาดส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจมีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำที่มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการ

ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อการบริการทั้ง 10 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพ และในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณี ส่างสาร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อบทบาท และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. ปี 2540 หมู่ที่ 1 ตำบลทับน้ำ มีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยต่อบทบาทและหน้าที่ของ อบต. โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อบทบาท และหน้าที่ของ อบต. ในเรื่องจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค การเกษตร และบำรุงรักษาทางระบายน้ำ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง กำจัดขยะมูลฝอย มีความเห็นด้วย และเห็นด้วยต่อบทบาทหน้าที่ของ อบต. ในเรื่องการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การจัดงานประเพณีต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนา เทศกาล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็กเยาวชนผู้สูงอายุ และคนพิการ และการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศกาล ประชาชนที่มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. ปี 2540 หมู่ที่ 1 ตำบลทับน้ำ ให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมอาชีพการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน อดหนุนเงินทุนให้กับเกษตรกรได้กู้ยืม และมีการจัดอบรมความรู้ทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ด้านสังคม ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำพัฒนาตำบลในด้านการคมนาคมในหมู่บ้านให้ได้รับความสะดวกสบาย ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาเล่นกีฬาเพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และต่อต้านยาเสพติด และมีการจัดเวรยามเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยในตำบล ด้าน



วัฒนธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ควรมี การรณรงค์ให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา

กนกรัตน์ เทศการ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง: ศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จากข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การที่จะนำบริการไปสู่ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ คือ ลดความซับซ้อนของโครงสร้างของการให้บริการ การมีความพร้อมของทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นของความยืดหยุ่นในการให้บริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมือในการขอรับบริการ และจากการศึกษากายยังพบว่า ในการให้บริการของงานบางประเภทประชาชน ยังมีความเห็นว่า การให้บริการยังคงมีลักษณะที่เป็นปัญหาด้านความเป็นธรรม โดยเห็นว่าเป็นญาติมิตรหรือมีการเอื้อประโยชน์เจ้าหน้าที่ก็จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองฉะเชิงเทราต่อระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในระดับดี โดยในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ใน ระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ โดยเฉพาะกรณีการ ติดต่อขอรับบริการสะดวก

๔ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและ ความคุ้มค่าในราคาของบริการ โดยเฉพาะกรณีการให้บริการมีความถูกต้องในเอกสารฯ , เรื่องความ รวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังฯ และเรื่อง ความสะดวกจากอาคารสถานที่ที่ให้บริการ โดยเฉพาะการจัดป้ายบอกงาน บอกขั้นตอนต่างๆ ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากในทุก ๆ เรื่อง จากเรื่องการมีบุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการ โดยเฉพาะการพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพฯ และการมี อธิยาศัยมิตรเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ของ ผู้ให้บริการโดยบริการอย่างตรงไปตรงมาไม่เรียกร้อผลประโยชน์ , เรื่องความเอาใจใส่ในงาน หน้าที่บริการ โดยเฉพาะความกระตือรือร้นให้บริการฉับไว และสนใจใฝ่ถามว่ามารับบริการ เรื่องใด และในเรื่องความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการอย่างเท่าเทียมกันและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ ในเชิงนโยบาย 1) เสนอผลการศึกษาให้คณะเทศมนตรีเมือง ฉะเชิงเทราทราบเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย นำเข้าแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อจัดตั้งงบประมาณในโครงการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานทะเบียนราษฎร อาทิ เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , โครงการปรับปรุงขยายห้องทะเบียนราษฎร , โครงการปรับปรุงห้องสุขา , โครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมระบบออนไลน์ , โครงการซื้อเครื่องกรองน้ำ เป็นต้น 2) ชี้แจงทำความเข้าใจและโน้มน้าวให้คณะเทศมนตรีพิจารณาจัดส่งเข้าประกวดด้านงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองทุกปี เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนในเชิงปฏิบัติการนอกเหนือจากดำเนินการตามที่ได้ตั้งโครงการไว้ดังกล่าวแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ 1) จัดให้ มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน โดยให้ประชาชนร่วมประเมินตามแบบแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ และมีรางวัลให้เป็นขวัญกำลังใจฯ 2) ประชุมชี้แจงซักซ้อมความเข้าใจและรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 3) ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ทั้งแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อ บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว 4) เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้ 5) จัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในวันหยุดราชการ 6) จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการเพื่อสะดวกในการติดต่อครั้งต่อไป 7) จัดให้มีเลขลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม 8) ตรวจสอบอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ