

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม
ของเทศบาลนครลำปาง

นางสาวจิรัชญา สุวรรณสุข



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Service Efficiency in Sanitation and Environment Management
of Lampang Municipality**

Miss Jiratchaya Suwannasuk



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ผู้ศึกษา นางสาวจิรัชญา สุวรรณสุข **รหัสนักศึกษา** 2583002874 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง (2) ศึกษาระดับปัจจัยบริหารในการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง (3) เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และ (4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 55 คน และประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 1,010 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้ 287 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับปัจจัยด้านการบริหาร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ (4) ข้อเสนอแนะควรมีนโยบายเสริมสร้างทักษะของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการประชาชน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการ สุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง

Independent Study title: Service Efficiency in Sanitation and Environment Management of
Lampang Municipality

Author: Miss Jiratchaya Suwannasuk; **ID:** 2583002874; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of services efficiency (2) to study the level of administrative factors affecting the services efficiency (3) to compare differences in services efficiency classified by personal factors of population, and (4) to propose guidelines to increase the service efficiency in sanitation and environment management of Lampang Municipality.

This study was a quantitative research. The population was all 55 staffs of Lampang Municipality and 1,010 service users of the office. The sample calculated by using the Taro Yamane's formula, was 287 people. The collection was an accidental sampling method. The research tool was a questionnaire. Statistics employed for this study were Percentage, Mean, Stand deviation, T-test and One-way ANOVA

The results showed that: (1) the service efficiency in sanitation and environment management was at a high level (2) the levels of four administrative factors affecting the service efficiency were at high levels (3) there are no significant difference in personal factors of population affecting the service efficiency at 0.05, and (4) the guideline to increase the service efficiency in sanitation and environment management of Lampang Municipality was that the municipality should strengthen staff's skills and provide the necessary facilities in service delivery.

Keywords: Efficiency, Management services, Sanitation and Environment Management,
Lampang Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการติดตาม ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างใกล้ชิด ตลอดจนให้แนวคิด ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา จนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบพระคุณผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ทุกท่าน ตลอดจนประชาชน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจมาโดยตลอด อันส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จิรัชญา สุวรรณสุข

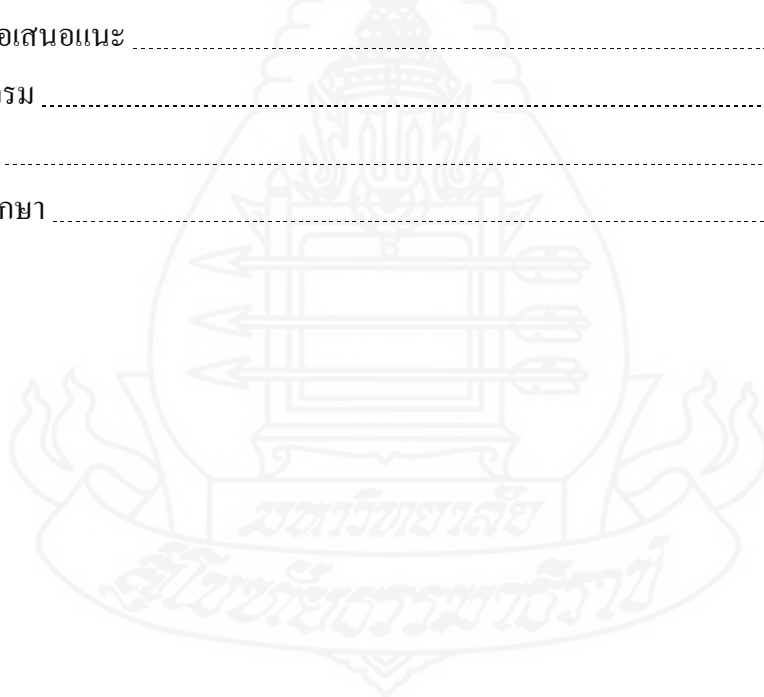
กรกฎาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
สมมติฐานในการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิด และหลักการบริหารท้องถิ่น	9
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา	17
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ	19
ทรัพยากรในการบริหาร (4M)	47
เทศบาลนครลำปาง	48
เทศบัญญัติเทศบาลเมืองลำปาง พ.ศ. 2540	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
การวิเคราะห์ข้อมูล	77
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง	84
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	95
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	111
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
สรุปการศึกษา	112
อภิปรายผล	118
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	130
ประวัติผู้ศึกษา	141



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จมาใช้ของรูปแบบต่างๆ 40
ตารางที่ 2.2	อาณาเขตและพื้นที่เทศบาลนครลำปาง 50
ตารางที่ 2.3	จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล (ณ เดือนมิถุนายน 2562 52
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม 80
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม 82
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง 84
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง แยกเป็นรายด้าน 85
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง 89
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง แยกเป็นรายด้าน 90
ตารางที่ 4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง 95
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง 96

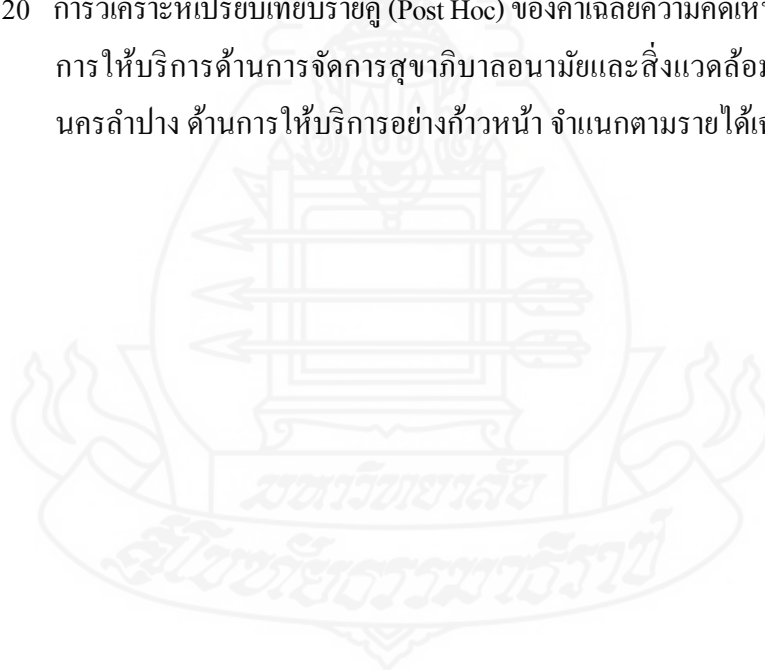
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง 97
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการจัดการ (Management) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง 98
ตารางที่ 4.11	ปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง 98
ตารางที่ 4.12	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ 100
ตารางที่ 4.13	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 101
ตารางที่ 4.14	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล นครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามอายุ 102
ตารางที่ 4.15	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา 103
ตารางที่ 4.16	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ 105

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.17	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามอาชีพ.....	106
ตารางที่ 4.18	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	107
ตารางที่ 4.19	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน....	109
ตารางที่ 4.20	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน....	110



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ	21
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง	53



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามความใน มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553 ให้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยการแบ่งการบริหารออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ตามหลักการรวมอำนาจ (Centralization)
- 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration)
- 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐได้มอบอำนาจในการปกครองบางส่วนให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งในปัจจุบันได้มีการแบ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

- 1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์กรบริหารส่วน

ตำบล

- 2) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

โดยแต่ละรูปแบบนั้น ได้มีการตรากฎหมายซึ่งมีการกำหนดรายละเอียด ขอบเขต และอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การดำเนินงานและการบริหารจัดการองค์กรมีผลต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนโรงเรียนที่ช่วยสอนให้ประชาชนเข้าใจถึงหลักการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ช่วยส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ประชาชน

ในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการจัดการท้องถิ่นของตนเอง โดยให้ประชาชนสามารถคัดเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเข้ามาบริหารจัดการองค์กรและจัดทำบริการสาธารณะและการให้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ คือ การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุข และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ปัจจุบัน ประเทศไทยได้มีการวิวัฒนาการและเปลี่ยนแปลงไปในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้นถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวันและมีผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คน ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก หน่วยงานภาครัฐเองก็ให้ความสำคัญ และมีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศด้วยเช่นกัน จะเห็นได้จากนโยบายของรัฐบาลที่กำลังส่งเสริมและผลักดันให้ประเทศเข้าสู่ยุค 4.0 จึงเป็นเหตุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับตัวให้มีความทันสมัย โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นเพื่อผนวกเข้ากับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการต่างๆ ของท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถส่งต่อการบริการให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

เทศบาลนครลำปาง เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองลำปาง ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2478 ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเทศบาลเมืองลำปาง จัดตั้งเป็นเทศบาลนครลำปางเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2542 ครอบคลุมพื้นที่อาณาบริเวณ 22.17 ตารางกิโลเมตร จำนวน 8 ตำบล รวมทั้งสิ้น 43 ชุมชน มีประชากร 54,565 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2564) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 สำนัก 4 กอง และ 3 หน่วยงาน ซึ่งแต่ละส่วนราชการมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์กรที่แตกต่างกันไป และอีกหน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดการให้บริการและการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ

งานการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นงานหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน โดยงานดังกล่าวอยู่ในขอบเขต อำนาจและหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยการปฏิบัติงานและการดำเนินงานนั้น อยู่ภายใต้แนวทางและข้อกำหนดแห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ซึ่งบัญญัติขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการในการควบคุมหรือกำกับดูแลกิจการหรือการดำเนินการต่างๆ รวมทั้งกำหนด

มาตรฐานสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีพของประชาชน และวิธีดำเนินการ เพื่อตรวจสอบควบคุมหรือกำกับดูแล หรือแก้ไขสิ่งที่จะมีผลกระทบต่อสภาวะความเป็นอยู่ที่เหมาะสมกับการดำรงชีพของประชาชน โดยได้มีการกำหนดประเภทของกิจการที่ต้องมีการควบคุม กำกับดูแล และให้คำแนะนำ ซึ่งผู้ที่ประกอบกิจการเหล่านั้นต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนจึงจะสามารถประกอบกิจการได้ (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560)

ด้วยขนาดเขตพื้นที่ของเทศบาลนครลำปางที่มีขนาดใหญ่ ครอบคลุมชุมชนทั้งสิ้น 43 ชุมชน แต่ละชุมชนมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีการประกอบกิจการประเภทต่างๆ มากมาย ทั้งกิจการที่ไม่เข้าข่ายเป็นกิจการที่ต้องมีการควบคุม และกิจการที่ต้องมีการควบคุม ดูแล และให้คำแนะนำ ตามเทศบัญญัติเทศบาลเมืองลำปาง พ.ศ.2540 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินชีวิตของประชาชนมีภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ไม่มีมลพิษที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือสร้างความเดือดร้อนรำคาญซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน เทศบาลนครลำปางจึงต้องจัดให้มีการบริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคล และการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้การบริการด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่มาและความสำคัญข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังอาจใช้เป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานอื่นที่สนใจ นำไปประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาอยู่ 3 ประการ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยบริหารในการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

3. สมมติฐานในการศึกษา

3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางอยู่ในระดับมาก

3.2 ระดับปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ในทิศทางเดียวกัน

3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

5.1.1 ด้านการบริหาร

- 1) ด้านบุคลากร (Man)
- 2) ด้านงบประมาณ (Money)
- 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)
- 4) ด้านการจัดการ (Management)

5.1.2 ด้านการให้บริการ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ทั้งหมดจำนวน 55 คน
- 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 1,010 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลนครลำปาง จำนวน 287 คน ซึ่งจำนวนดังกล่าวได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหาร (4M) ดังนี้

- 1) บุคลากร (Man) คือ คนงาน พนักงาน หรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการดำเนินการใดๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคนทั้งในด้านความคิด การวางแผน หรือการดำเนินงาน ดังนั้น การพัฒนาคนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อให้ประสบความสำเร็จ
- 2) งบประมาณ (Money) คือ ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ โดยแต่ละธุรกิจจะใช้ปริมาณงบประมาณที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจนั้นๆ

3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องบริหารจัดการการใช้วัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ต้นทุนที่ต่ำและได้ผลกำไรสูง

4) การจัดการ (Management) คือ การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งควรมีการวางแผนและควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ภายในเขตเทศบาลนครลำปาง

5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2564 – เดือน สิงหาคม 2564

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 เทศบาลนครลำปาง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งยังมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ตามความใน มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552

6.2 เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง

6.3 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลนครลำปาง

6.4 การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการประชาชนด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ที่ส่งต่อให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปาง ผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

6.5 บุคลากร หมายถึง พนักงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง

6.6 งบประมาณ หมายถึง เงิน หรือทุนที่เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรให้ เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร และขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร

6.7 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง วัสดุ สิ่งของอำนวยความสะดวกในการทำทางและการให้บริการประชาชน อาทิ ปากา แวนตา คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

6.8 การจัดการ หมายถึง วิธีการ ขั้นตอน หรือกระบวนการ รวมไปถึงการวางแผน การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.9 การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ โดยถือว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน

6.10 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม และแล้วเสร็จในการติดต่อรับบริการเพียงครั้งเดียว

6.11 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

6.12 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

6.13 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงการให้บริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำมาเป็นข้อมูลและแนวทางในการจัดทำแผนการบริหารจัดการทรัพยากรที่จำเป็นในการให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

7.2 สามารถนำมาเป็นข้อมูลและแนวทางแก่การศึกษาของบุคคล และองค์กรที่ให้ความสนใจ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบและใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ดังนี้

1. แนวคิด และหลักการบริหารท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีการในการบริหาร (4M)
5. เทศบาลนครลำปาง
6. เทศบัญญัติเทศบาลเมืองลำปาง พ.ศ. 2540
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และหลักการบริหารท้องถิ่น

ในทุกประเทศที่มีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ประชาชนคือ ผู้ที่มีอำนาจปกครองตนเอง สามารถดำรงชีวิตของตนได้อย่างสมเกียรติและศักดิ์ศรี มีสิทธิและเสรีภาพเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคดังกล่าว จะต้องได้รับการคุ้มครอง ผู้ใดจะละเมิดมิได้ นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้ประชาชนได้ปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นด้วย โดยรัฐบาลจะกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีอำนาจปกครองตนเอง รวมทั้งมีอำนาจบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นของตนเองได้อย่างอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ การปกครองตนเองของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดังกล่าว เรียกว่า “การปกครองท้องถิ่น” (Local Government) ซึ่งถือว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในระดับล่างสุดและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (รศดร.รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 10 - 11)

1.1 ความหมายของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่น (Local Administration) เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมในการนำทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น เงินรายได้ หรืองบประมาณของท้องถิ่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ ที่ดิน ฯลฯ ตลอดจนองค์ความรู้ เทคนิควิธีการบริหารและภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ในการดำเนินการบริหารกิจการสาธารณะ (Public Administration) ของท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่นตามเจตจำนงของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ (รศกนธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 10 - 11)

Haris G. Montagu (1984 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ชเนศวร์ เจริญเมือง (2550 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร) ได้กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารและจัดการสาธารณะและทรัพยากรต่างๆ ของท้องถิ่นหนึ่งภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน ภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปหรือกฎหมายพิเศษ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจกระบวนการ และแนวทางในการนำทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่น มาบริหารจัดการโดยบุคลากรในท้องถิ่นเอง เพื่อจัดให้มีการบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและตรงตามความต้องการ ทั้งนี้ อำนาจในการบริหารจัดการดังกล่าวต้องมีความเป็นอิสระ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

1.2 ลักษณะสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการบริหารท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของประชาชนและชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะสำคัญของการบริหารท้องถิ่นได้ ดังนี้

1) การบริหารท้องถิ่นเป็นการดำเนินการบริหารกิจการสาธารณะในพื้นที่เฉพาะซึ่งในพื้นที่ดังกล่าวมีการปกครองท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจให้ปกครองตนเองได้อย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบของกฎหมายในระดับชาติหรือระดับมลรัฐ

2) การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งโดยปกติเป็นอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร อันได้แก่ ผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น เช่น นายกเทศมนตรี ผู้จัดการนคร คณะเทศมนตรี เป็นต้น

3) การบริหารท้องถิ่นเป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีในการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายของท้องถิ่นไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ รวมทั้งการนำกฎหมายที่ท้องถิ่นกำหนดไปบังคับใช้ในเขตท้องถิ่น นโยบายและกฎหมายของท้องถิ่นดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของท้องถิ่น กำหนดขึ้นโดยประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่น

4) การบริหารท้องถิ่นเป็นการผสมผสานความรู้ความสามารถทางการบริหารกับความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นและหลักเหตุผล การดำเนินการบริหารจะต้องคำนึงถึงเจตจำนงของประชาชนในท้องถิ่น (Popular will) ตลอดจนความเสมอภาคและความยุติธรรมในสังคมด้วย

5) การบริหารท้องถิ่นเป็นการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารของท้องถิ่น อันได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

6) การบริหารท้องถิ่นมีลักษณะเป็นกระบวนการหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องกันไปเป็นขั้นเป็นตอน โดยประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผนท้องถิ่น การจัดองค์การท้องถิ่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น การบริหารการคลังท้องถิ่น และการควบคุมการตรวจสอบการบริหารงานของท้องถิ่น

อนึ่ง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่นได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่นได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ อัตตาณัติหรือความเป็นอิสระของท้องถิ่น สิทธิตามกฎหมายของท้องถิ่น ความเข้มแข็งและความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่สำคัญที่สุดคือการมีส่วนร่วมและความสำนึกรับผิดชอบของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 11)

1.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารท้องถิ่นในทุกท้องที่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นอย่างยั่งยืน และเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 12 - 13)

1.3.1 การบริหารท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

1) เพื่อสนองต่อความต้องการปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั่วไปที่จะทำให้ผู้คนมีชีวิตอยู่รอดอัน ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนอากาศบริสุทธิ์ น้ำกินน้ำใช้ รวมทั้งพลังงาน ซึ่งเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน ทั้งเพื่อทำให้เกิดแสงสว่าง ใช้หุงต้มอาหาร ทำความร้อน ความเย็น เดินเครื่องจักรการผลิต ขับเคลื่อนยานพาหนะ ฯลฯ หากท้องถิ่นใดมีความต้องการหรือประสบปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ ก็จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อจัดบริการสาธารณะหรือแก้ปัญหาเหล่านี้ก่อน

2) เพื่อสนองต่อความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย มนุษย์โดยทั่วไปย่อมต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต ไม่ถูกคุกคาม ทำร้าย หรือแย่งชิงทรัพย์สิน ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมทั้งคุ้มครองป้องกันจากภัยอันตรายในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าตนเองจะมีชีวิตที่มั่นคงปลอดภัย ซึ่งอันตรายที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นอาจแตกต่างกันไป แต่ละท้องถิ่นย่อมที่จะเข้าใจปัญหาของท้องถิ่นตนและกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการบริหารท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่มั่นคงปลอดภัย

3) เพื่อสนองความต้องการด้านศีลธรรม มนุษย์มิได้มีความต้องการด้านวัตถุเท่านั้น แต่ยังมีความต้องการด้านจิตใจและความรู้สึกด้วย โดยต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ภายใต้กรอบแห่งศีลธรรมและจริยธรรมตามค่านิยมของคนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น การประพฤติปฏิบัติตามหลักศาสนาที่นับถือ การมีความรับผิดชอบต่อสังคม การมีความซื่อสัตย์สุจริต ฯลฯ ทั้งนี้ คุณค่าเชิงจริยธรรมของแต่ละท้องถิ่นอาจมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน เช่น บางท้องถิ่นอาจเน้นเรื่องศาสนา บางท้องถิ่นอาจเน้นเรื่องความเอื้อเฟื้อ เสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นต้น

1.3.2 การบริหารท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

1) เพื่อแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น เป้าหมายแรกของการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าคือการกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อความเจริญของท้องถิ่นหรือสิ่งที่กีดขวาง ทำให้ผู้คนในท้องถิ่นไม่อาจมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีออกไป อัน ได้แก่ ปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ ในแต่ละท้องถิ่นอาจมีปัญหาคือแตกต่างกันออกไป เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหามลภาวะ ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น

2) เพื่อบำรุงรักษาสิ่งที่ดีของท้องถิ่น เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่นก็คือการบำรุงรักษาสิ่งดีๆ ที่เป็นอยู่หรือมีอยู่แล้วในท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป เช่น ทรัพยากรธรรมชาติอันอุดมสมบูรณ์ ทิวทัศน์ที่งดงาม โบราณวัตถุอันทรงคุณค่า วัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม และความรักใคร่ปรองดองกันในชุมชน เป็นต้น สิ่งเหล่านั้นหากไม่ได้รับการดูแลรักษา ก็จะหมดสิ้นไปและยากที่จะฟื้นฟูหรือสร้างขึ้นมาใหม่ได้

3) เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น เป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นประการนี้เป็นส่วนที่จะทำให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไปด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตที่ดีกว่าเดิม เช่น การส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มประชาชนในท้องถิ่น การจัดระบบขนส่งมวลชน การบริการด้านสาธารณสุข การส่งเสริมอาชีพ การจัดตั้งสถาบันการศึกษา ห้องสมุด สนามกีฬา ฯลฯ

4) เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในด้านสังคม การทำให้ประชาชนและชุมชนท้องถิ่นมีสภาวะทางสังคมที่ดี เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะสภาวะทางสังคมที่ดีจะเป็นรากฐานในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ ต่อไป สภาวะทางสังคมที่ดีในที่นี้หมายถึงการที่ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างผาสุก ราบรื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกัน สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นต่างมีความสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ศึกษาหาความรู้ และอบรมสั่งสอนสมาชิกรุ่นใหม่ให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนสืบทอดวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่อไป

5) เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมักได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนที่มีปัญหาเรื่องปากท้อง จำเป็นต้องแก้ไขปัญหานี้อย่างเร่งด่วน จุดมุ่งหมายของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจโดยทั่วไปเริ่มต้นที่การทำให้ผู้คนมีของกินของใช้เพียงพอตามที่ต้องการ พ้นจากสภาพความขาดแคลนอดอยาก มีการผลิตอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรผลผลิตจำหน่ายแจกกันไปอย่างทั่วถึง มีการบริโภคอย่างได้ประโยชน์ มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และพัฒนาไปสู่การมีกินมีใช้อย่างสมบูรณ์ การสร้างระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง การเพิ่มกำลังการผลิต การขยายตัวทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

6) การพัฒนาท้องถิ่นในด้านการเมือง การพัฒนาท้องถิ่นในด้านการเมืองจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย และมีอำนาจปกครองตนเอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีศรัทธาในการปกครองแบบประชาธิปไตย ตระหนักถึงความสำคัญของตนเองในฐานะเจ้าของอำนาจ รวมทั้งตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองในฐานะพลเมืองทั้งใน

ระดับชาติและระดับท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาคมท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีพลังความสามารถในการปกครองตนเอง

7) เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในด้านกายภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น อากาศ แหล่งน้ำ ดิน ป่าไม้ ฯลฯ หรือสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคารและสิ่งก่อสร้างต่างๆ ถนน สะพาน ระบบขนส่งมวลชน ฯลฯ ล้วนเป็นโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ท้องถิ่นจึงต้องมีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาทางกายภาพ เช่น ปัญหาภาวะมลพิษในด้านต่างๆ ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาน้ำท่วมขัง ฯลฯ รวมทั้งอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ตลอดจนจัดการด้านโครงสร้างทางกายภาพให้เหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนและก่อให้เกิดประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น ทำให้เกิดความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ฯลฯ

8) เพื่อนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ในการบริหารท้องถิ่นเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารอย่างพอเพียงและมีคุณภาพ ในแต่ละท้องถิ่นมีทรัพยากรอยู่มากมายที่ไม่ได้นำมาใช้ หรือไม่สามารนำมาใช้ประโยชน์ได้ วัตถุประสงค์แรกของการบริหารท้องถิ่น คือ การจัดหาทรัพยากรมาใช้ อันได้แก่ การจัดหารายได้ที่เป็นตัวเงิน ซึ่งอาจมาจากการเรียกเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับต่างๆ ตลอดจนการพาณิชย์ของท้องถิ่น และการจัดหาทรัพย์สินอื่นๆ เช่น การเวนคืนที่ดิน การรับบริจาคทรัพย์สินต่างๆ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น การรับสมัครบุคคลเข้าทำงานในท้องถิ่น การเกณฑ์แรงงาน การจัดกลุ่มอาสาสมัครต่างๆ เป็นต้น

9) เพื่อใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรท้องถิ่นนั้นจะต้องเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อมีการนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มิฉะนั้น ทรัพยากรอันมีค่าอาจถูกใช้ให้หมดไปโดยเปล่าประโยชน์หรือไม่คุ้มค่า ดังตัวอย่างที่ให้เห็นอยู่ทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติโดยขาดการอนุรักษ์ การใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างไม่เหมาะสมทำให้ต้องสูญเสียกำลังคนไปเปล่าๆ หรือใช้เงินภาษีให้หมดไปเปล่าๆ โดยประชาชนไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร ทั้งนี้ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทรัพยากรจะต้องถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่า โดยสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เกิดผลดีมากที่สุด แม่นยำตรงเป้าหมาย รวดเร็วและราบรื่นที่สุด ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ใช้งานได้ตลอดไปไม่หมดสิ้น

10) เพื่อใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการนำทรัพยากรมาใช้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่น คือ การสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ไม่ว่าจะเป็น การใช้เงิน ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกำลังคน จะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น และประชาชน และจะต้องดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงจะถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด ท้องถิ่นต้องใช้ทั้งกำลังคน เงิน และอุปกรณ์ต่างๆ โดยมีเป้าหมายที่จะทำให้การจราจรคล่องตัว ถ้าทำไปแล้วยังติดเหมือนเดิม ก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าทำไปแล้วได้ผลตามเป้าหมายก็ถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 12 - 16)

1.4 ความสำคัญของการบริหารท้องถิ่น

ในประเทศประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นจะสามารถปกครองตนเองและบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นของตนเองได้อย่างเป็นอิสระ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเข้ามาทำหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะต่างๆ ซึ่งอาจเรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประชาชน นอกจากนั้น ยังมีความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาประเทศในภาพรวมด้วย

1.4.1 ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น

1) ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างที่ดีตนเองต้องการ คือ การบริหารท้องถิ่นเป็นการนำเอานโยบายของท้องถิ่นมาปฏิบัติและนำกฎระเบียบของท้องถิ่นมาบังคับใช้นโยบาย และกฎระเบียบของท้องถิ่นนั้นมีที่มาจากความต้องการของประชาชน เมื่อนำมาใช้เป็นหลักในการบริหารท้องถิ่นก็ย่อมที่จะทำให้การจัดบริการสาธารณะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ และทำให้ประชาชนได้มีชีวิตอย่างที่ตนเองต้องการ

2) ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี คือ ผลจากการบริหารกิจการสาธารณะ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งนี้ การจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ แก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องตรงจุด จัดบริการสาธารณะได้ทั่วถึงและเพียงพอ

3) ทำให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น คือ มีการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้ เมื่อประชาชนมีอำนาจในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ก็ย่อมมีโอกาสที่จะพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองได้โดยการริเริ่มขึ้นเองในท้องถิ่น โดยไม่ต้องรอหรือร้องขอให้รัฐบาลในส่วนกลางเข้ามาจัดดำเนินการให้

1.4.2 ความสำคัญต่อชุมชนและประชาคมท้องถิ่น

1) ทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจและบทบาทในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง การบริหารท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีสิทธิหรืออำนาจในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง โดยสามารถตัดสินใจกำหนดแนวทางการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งกำหนดกฎระเบียบที่จะนำมาใช้บังคับในชุมชนท้องถิ่นได้ตามเจตจำนงร่วมกันของชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนมีบทบาทสำคัญในการบริหารและดำเนินกิจกรรมสาธารณะต่างๆ ในท้องถิ่นของตนเอง

2) ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองของชุมชนท้องถิ่น คือ เมื่อแต่ละท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลให้ปกครองตนเอง และมีการบริหารท้องถิ่น โดยองค์กรของท้องถิ่นเอง ชุมชนท้องถิ่นก็สามารถตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ชัยชัยขยายสร้างความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่นของตนเองได้ด้วยตนเอง ชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งจึงมีโอกาสที่จะพัฒนาไปสู่ความเจริญบนพื้นฐานความต้องการของประชาคมท้องถิ่นโดยไม่ต้องรอให้รัฐบาลเข้ามาดำเนินการ

3) ทำให้ประชาคมท้องถิ่นมีความเข้มแข็งการที่ประชาชนในท้องถิ่นต้องร่วมมือกันดิ้นรนแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นเอง ต้องพึ่งพาตนเองในการดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตน ทำให้เกิดความรักและความผูกพันในท้องถิ่น และร่วมกันแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วยความเต็มใจ สิ่งเหล่านี้จะหล่อหลอมให้สมาชิกของชุมชนมีคุณภาพ มีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนสร้างเสริมให้ประชาคมท้องถิ่นมีความแข็งแกร่ง มั่นคง มีศักยภาพ และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

1.4.3 ความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาประเทศ

1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยการระบายความคับคั่งของภาระหน้าที่ในการบริหารและพัฒนาประเทศที่แออัดอยู่ในส่วนกลางออกไปสู่ท้องถิ่น การที่ประชาชนในท้องถิ่นสามารถรับภาระจัดบริการสาธารณะต่างๆ ในท้องถิ่นของตนเองทำให้รัฐบาลมีภาระลดลง เหลือแต่ภาระหน้าที่ที่จำเป็นอันเป็นความรับผิดชอบในระดับชาติ เช่น การรักษาความมั่นคงของประเทศ การดำเนินนโยบายทางด้านเศรษฐกิจและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นต้น

2) ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาประเทศ ประชาชนในท้องถิ่นย่อมเข้าใจปัญหา ความต้องการ และสถานการณ์ในท้องถิ่นของตนได้ดีกว่ารัฐบาล การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการดำเนินการบริหารจัดการด้วยตนเอง ทำให้การจัดบริการสาธารณะและการพัฒนาประเทศในแต่ละท้องถิ่นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาประเทศโดยรวม

3) ส่งเสริมการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย การบริหารท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ บทบาท และความสำคัญของตนเอง สามารถใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนแสดงบทบาทของตนในฐานะพลเมืองท้องถิ่น และพลเมืองของประเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย (รศคณัฏ รัตนเสริมพงศ์ 2557, น. 16 - 18)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

2.1 ความหมายของการพัฒนา

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 บัญญัติว่า “การพัฒนา” หมายถึง ทำให้เจริญ

iM2 Market (2559) ได้กล่าวว่า การพัฒนา (Development) หมายถึงการเปลี่ยนแปลง ที่มีการกระทำให้เกิดขึ้น หรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ ต้องเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

นิพนธ์ ชัยวรมุขกุล (2555) ได้กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง ความเจริญก้าวหน้า การทำสิ่งเหล่านั้นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจ ไปสู่สภาพที่น่าพอใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยได้ตีความหมายของ “การพัฒนา” เป็น 2 นัย คือ

- 1) การพัฒนาในความเข้าใจแบบสมัยใหม่ หมายถึง การทำให้เจริญในด้านวัตถุ รูปแบบ และในเชิงปริมาณ เช่น ถนน สิ่งปลูกสร้าง ดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ เป็นต้น
- 2) การพัฒนาในแง่ของพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคน ทั้งในด้านร่างกาย และจิตใจ โดยเน้นในด้านคุณภาพชีวิตและหลักของความถูกต้องพอดี ซึ่งให้ผลประโยชน์สูงสุด โดยไม่เบียดเบียนหรือทำลายธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

ติน ปรัชญฤทธิ์ (2549, น. 174 อ้างถึงใน อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ 2552) ได้อธิบายความหมายของ “การพัฒนา” ตามนัยของการเปลี่ยนแปลง ว่าหมายถึง ความสามารถของระบบ และปัจเจกบุคคลที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมให้เป็นไปในทิศทางที่ตนต้องการ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การพัฒนาหมายถึง การสร้างความเปลี่ยนแปลง หรือการคิดค้นพัฒนาสิ่งประดิษฐ์เดิมที่มีอยู่แล้วให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น รวมถึงการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้แก่แนวทางการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรเอกชนให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น จนสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ได้

2.2 ลักษณะของการพัฒนา

การพัฒนาอาจแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาทางด้านการผลิต การจำหน่าย การแลกเปลี่ยน การลงทุน
- 2) การพัฒนาทางสังคม หมายถึง การพัฒนาทางด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมทั้งความสัมพันธ์ของคนในสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคม
- 3) การพัฒนาทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สร้างกระบวนการปกครองให้เป็นประชาธิปไตย และประชาชนภายในประเทศ มีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย เป็นต้น (iM2 Market, 2559)

2.3 เป้าหมายของการพัฒนา

เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนา คือ การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ทุกคนบนโลก โดยการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โทเดโร (Todaro) ได้เสนอว่า เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา ก็คือ การมีชีวิตที่ดีกว่า และไม่ว่าองค์ประกอบของการมีชีวิตที่ดีกว่าในแต่ละสังคม และวัฒนธรรมจะเป็นอย่างไร การพัฒนาในทุกสังคมล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกระจายปัจจัยอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการยังชีพให้กับสมาชิกทุกคนของสังคม ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย การสาธารณสุข และความมั่นคงปลอดภัย
- 2) เพื่อยกระดับการครองชีพโดยการเพิ่มรายได้ให้สูงสุด การสร้างงานเพิ่มขึ้น การกระจายโอกาสการศึกษา และการให้ความสำคัญกับคุณค่าทางวัฒนธรรมและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ทั้งนี้ ไม่เพียงแต่เป็นการส่งเสริมการกินดีอยู่ดีของประชาชนเท่านั้น แต่ยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีความภาคภูมิใจในตัวเองและประเทศชาติ
- 3) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลและประเทศชาติมีทางเลือกอย่างกว้างขวางในทางสังคมและเศรษฐกิจโดยการเป็นอิสระจากการครอบงำและการพึ่งพาบุคคลและประเทศอื่น รวมทั้งเป็นอิสระจากความโง่เขลาและความทุกข์ยากทั้งหมด (อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ 2552, น. 30)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

3.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 บัญญัติว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535, น. 9 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) กล่าวว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจการต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจรรอง (2536, น. 43 – 44 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) ให้ความหมายว่า “บริการ” เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540, น. 23 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) ให้ความหมายว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

คอตเลอร์ (Kotler 1988, p. 477 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) ได้กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สมิต สัจฉกร (2542, น. 13 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) ได้กล่าวว่า “การบริการ” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ

การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร 2550, น. 184 อ้างถึงใน รัชณี จุงกิจไกลไพศาล 2552)

1) การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2) การบริการโดยอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสะดวกสบาย ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่เราไม่รู้ว่าเป็นใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

Lehinen (อ้างถึงใน รัชณี จุงกิจไกลไพศาล 2552, น. 21) ให้ความหมาย “การบริการ” ว่าเป็นกิจกรรม หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ

จากความหมายของ “การบริการ” ดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการ แนวทาง หรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ที่องค์กร หรือบุคคลออกแบบมาเพื่อใช้ในการช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรได้รับผลประโยชน์หรือผลกำไร จากการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจของผู้รับบริการ

3.2 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพุลศิริ วัจนะภูมิ 2542, น. 9 อ้างถึงใน มนัญญา สุวรรณพุ่ม)

3.2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มียู่มากในรูปแบบของการจัดบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์สติปัญญาและจิตใจของผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล

3.2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริการ จำเป็นที่จำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

(1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดี จะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกลถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

(2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อ ตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าคิดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (World of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

(3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าหรือบริการอื่นๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

(4) ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูง และสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกไป จึงเป็นไปได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้

ทำงานกับกิจการนั้นๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจดังกล่าว จึงประสบความสำเร็จ

2) **ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ** การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการมากขึ้นในหลากหลายสาขาอาชีพจนเติบโตเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของประชาชนผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

(1) ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

(2) ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัดในแง่เทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

3.3 องค์ประกอบของการบริการ

ปริทรรศ สิลปะกิจ (2538, น. 26 อ้างถึงใน มนัญญา สุวรรณพุ่ม 2556) กล่าวถึง “การให้บริการ” ว่าเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกรับสัมผัสได้จาก 3 ทาง ดังนี้

- (1) ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือ มโนกรรม
- (2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- (3) ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

3) คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจ จากการสัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้

- (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
- (3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการแล้ว

3.4 ลักษณะของการบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, น. 25 – 26 อ้างถึงใน มนัญญา สุวรรณพุ่ม 2556) การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ความวางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการที่มีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้า ซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่า ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งสูง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

3.5 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542, น. 174-176 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) กล่าวว่าไว้ว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริกรมมีหลักการให้บริการกำหนดไว้ เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือว่าเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่า
 ลูกค้าผิด

3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่น สบายใจ

การบริการที่ดีที่ถือว่าเป็นที่ยอมรับทั่วไปมีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำ มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการ ความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ ผู้รับบริการมีความสุข

3) ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างซัดเส่งการบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียม คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการ ที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจแก่ลูกค้าเพียงคนเดียว แต่ทำความ ไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

3.5 เป้าหมายของการบริการ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน มนันยา สุวรรณพุ่ม 2556) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญ ของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3.6 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่มีการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นกระบวนการในการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ อีกทั้งยังถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543, น. 14 อ้างถึงใน มนัญญา สุวรรณพุ่ม 2556) การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการหรือการบริการจัดการการบริการสาธารณะให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการ

1) คุณสมบัติของคุณภาพในการให้บริการ

- (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (2) ระดับความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- (3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลักจากการได้รับบริการแล้ว

2) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองความต้องการหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือเป็นความพึงพอใจที่ผู้มารับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การให้บริการจากบุคคลโดยตรง (The One-On-One) การให้บริการแบบเผชิญหน้า (Face-To-Face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หลักสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัง ดังนี้

(1) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี

(2) ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กร ทั้งในแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่ง ด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

(3) การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การปรับปรุงเครื่องมือ เพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

(4) การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ

3.7 การให้บริการประชาชน

นิตยา พงษ์พานิช (2536, น. 14 อ้างถึงใน สุพร ทองคำ 2553) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่กุลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่ต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ การให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชนในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

บรรจง กาญจนาคุล (2523, น. 80 – 81 อ้างถึงใน สุพร ทองคำ 2553) ให้ความหมายของ “การให้บริการประชาชน” ว่า คือ การที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จากความหมายของ “การให้บริการประชาชน” อาจสรุปได้ว่า หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐบริหารจัดการการบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทุนทรัพย์หรืออุปกรณ์อื่นๆ และช่วยเหลือประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากที่สุด

3.7.1 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการและความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ โดย John D. Millet ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าควรพิจารณาจาก 5 ประการ ได้แก่

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

(สุพร ทองคำ 2553, น. 12)

3.8.2 สิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2548, น. 48-49 อ้างถึงใน สุพร ทองคำ 2553)

1) ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่าการให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าใด ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียม ประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าใด

2) กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

3) ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

4) ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532

จากหลักการดังกล่าว “การให้บริการประชาชน” เป็นหน้าที่หลักขององค์กรภาครัฐ โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องระลึกรู้ไว้เสมอว่ามีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และประชาชนนั้นมีสิทธิที่จะได้รับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานและตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด

3.8 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการ และอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะจึงต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ เช่น กิจกรรมเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อสังคม หรือกิจกรรมบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นเพื่อกิจการอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม นอกจากนี้ บริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือดำเนินการจัดทำโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน เช่น จัดทำโดยรัฐ ส่วนราชการต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนต่างๆ โดยอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ คือ การที่องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้น ได้รับสิทธิเหนือเอกชนโดยทั่วไป

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับรัฐ และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนก็เกิดขึ้นและดำรงอยู่โดยผ่านทางบริการสาธารณะในลักษณะเดียวกัน (กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย 2557, น. 3-5)

อรทัย ก๊กผล (2552, น. 4 อ้างถึงใน ปธาน สุวรรณมงคล และสันต์ รัตนะขวัญ 2559) กล่าวว่า “การให้บริการสาธารณะ” หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นราธิป ศรีราม (2557, น. 1-6, 1-24-1-25 อ้างถึงใน ปธาน สุวรรณมงคล และสันต์ รัตนะขวัญ 2559) การให้บริการสาธารณะ เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้อง

ดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2547, น. 61-62 อ้างถึงใน กัญญา ปลิวอิสสระ 2554) การบริการสาธารณะ หมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

จูปนรรต พรหมอินทร์ และคณะ (2549, น. 5-6 อ้างถึงใน กัญญา ปลิวอิสสระ 2554) การบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นให้กับคนหมู่มาก อาจเป็นชุมชนหรือสังคมโดยรวม มีเป้าหมายไม่ใช่เพื่อตอบสนองความต้องการบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

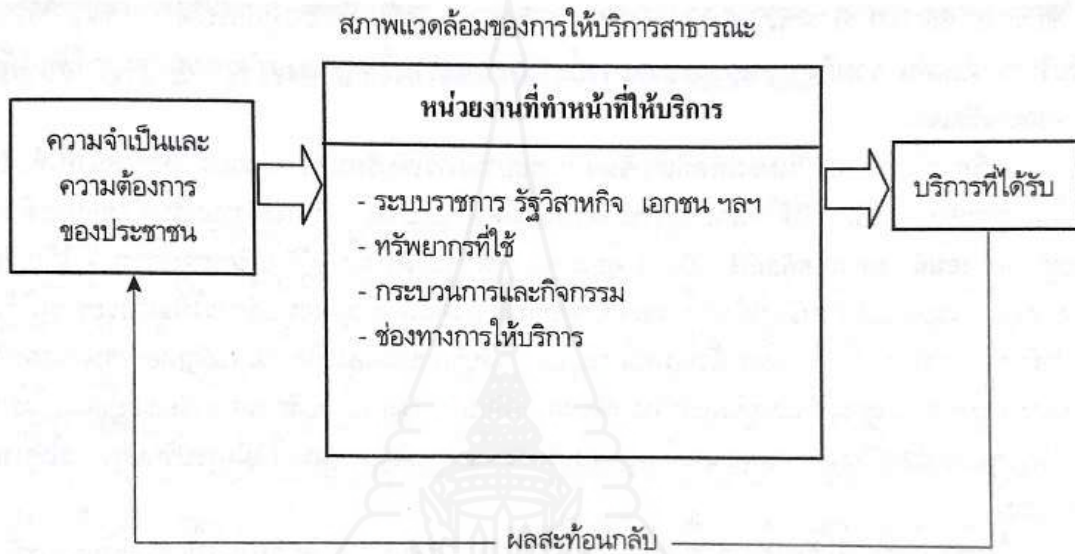
กัญญา ปลิวอิสสระ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งต่อบริการให้กับประชาชนเป็นระบบซึ่งมีจุดหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

Jean Rivero (1996 อ้างถึงใน วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี 2562) กล่าวว่า “การให้บริการสาธารณะ” (Public Service) คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคม อันที่จะได้รับบริการจากภาครัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำหรือจัดให้มี (อาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนได้ แต่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ) และเป็นบริการที่จัดทำต้องเป็นความต้องการของประชาชนและเอกชนต้องไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2556, น. 226) ได้กล่าวว่า “การให้บริการสาธารณะ” หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
- 2) บัณฑิตนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม

- 4) ช่องทางการให้บริการ
 - 5) ผลผลิตหรือตัวบริการ
 - 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ
- สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ

ที่มา: เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2556, น. 227)

จากความหมายของ “การให้บริการสาธารณะ” ข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น การบริการด้านความปลอดภัย การบริการด้านสาธารณสุข หรือการบริการสาธารณูปโภค เป็นต้น โดยการจัดบริการสาธารณะนั้น รัฐผู้ซึ่งมีอำนาจอาจเป็นผู้ดำเนินการเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยกิจกรรมนั้นอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ดูแล ของรัฐ

3.9 ความสำคัญของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548, น. 227 อ้างถึงใน กัญญา ปลิวอิสระ 2554) การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไป แล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544, น. 9-10 อ้างถึงใน กัญญา ปลิวอิสระ 2554) การให้บริการมีความสำคัญ คือ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้ การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

กัญญา ปลิวอิสระ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะมีความสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสนองตอบความต้องการของประชาชน

จากความสำคัญของการให้บริการสาธารณะ อาจสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะมีความสำคัญต่อทั้งภาครัฐผู้ซึ่งให้บริการสาธารณะและประชาชนผู้ซึ่งได้รับการบริการสาธารณะ กล่าวคือ หากภาครัฐจัดการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ก็จะถือได้ว่าเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายของการบริหารกิจการขององค์กร อีกทั้งยังสามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องแท้จริง ซึ่งทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดำเนินไปอย่างสงบเรียบร้อย ส่งผลให้ประเทศชาติมีความเจริญรุ่งเรือง

3.10 องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ 2548, น. 2-9 อ้างถึงใน ฤกษ์ดี วิศาลอรรถกิจ 2557)

1) ความเป็นสินค้าสาธารณะ (Public Goods) หมายความว่า เป็นสินค้าและบริการที่ก่อให้เกิด “ผลกระทบภายนอก” โดยการจัดหาและมอบสินค้าหรือบริการนั้นเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้บริโภคเป็นการทั่วไป ซึ่งผลประโยชน์มิได้ตกอยู่กับบุคคลหนึ่งบุคคลเท่านั้น นอกจากนี้ สินค้าหรือบริการสาธารณะมีลักษณะที่มีอาจแบ่งแยกผู้บริโภคได้ เนื่องจาก

ประชาชนทั่วไปมีสิทธิที่จะเข้าถึงและได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ดังนั้น สินค้าหรือบริการสาธารณะจึงมักเป็นสินค้าหรือบริการที่มีอาจอาศัยกลไกตลาดเป็นตัวกำหนดในการผลิต หากแต่ต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของคนในสังคมผ่านกระบวนการทางการเมืองในการผลิต

2) ต้นทุนในการผลิตมาจากทรัพยากรส่วนรวม หมายความว่า ต้นทุนหรืองบประมาณที่ใช้ในการจัดทำสินค้าหรือบริการสาธารณะมาจากภาษีของประชาชน ซึ่งเป็นรายได้หลักมากกว่าค่าใช้จ่ายที่มาจากผู้บริโภครายบุคคล ดังนั้น การบริการสาธารณะ จึงมิใช่บริการที่เกิดขึ้นเพื่อจัดหาและส่งมอบสำหรับจำหน่ายให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และแม้ว่าบุคคลนั้นจะมีความสามารถในการจ่ายในราคาที่สูงขึ้น ก็มีได้หมายความว่ามีความสามารถในการส่งมอบบริการหรือความสามารถที่จะบริโภคได้เพิ่มขึ้น แม้สภาพการณ์ในปัจจุบันจะมีบริการสาธารณะที่มีลักษณะในเชิงพาณิชย์ แต่ผลที่สุดแล้วความสามารถในการจ่ายเงินของบุคคลหนึ่งก็มีได้เป็นปัจจัยกำหนดหรือควบคุมราคาค่าบริการ โดยการบริโภคของบุคคลนั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางการเมืองในสังคมนั้นๆ

3) ผู้ผลิตหรือผู้จัดหาบริการมาจากองค์กรสาธารณะ หมายความว่า ผู้จัดทำ ผู้จัดทำ และส่งมอบบริการสาธารณะมักจะได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลซึ่งเป็นตัวแทนของการตัดสินใจร่วมกันภายในสังคม คือ องค์กรของรัฐนั่นเอง แม้สภาพการณ์ในปัจจุบันรูปแบบการบริการหลายประเภทที่เอกชนเป็นผู้จัดทำ แต่ทั้งนี้ก็ยังถือว่า ภาครัฐยังต้องรับผิดชอบในการสร้างเงื่อนไขและกำกับดูแลบริการบางอย่างให้เกิดขึ้น และเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

4) การเข้าถึงบริการ หมายความว่า บริการสาธารณะเป็นบริการที่มีความสามารถในการจ่ายที่มีได้เชื่อมโยงโดยตรงกับความสามารถในการเข้าถึงบริการ เนื่องจากแรงผลักดันและความจำเป็นในการผลิตบริการสาธารณะ มิได้ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์หรือกำไรจากสินค้าและบริการ การจ่ายเงินเพิ่มขึ้นของบุคคลมิได้นำไปสู่การเข้าถึงสินค้าหรือบริการที่ง่ายขึ้น และได้รับความพึงพอใจจากสินค้าหรือบริการนั้นมากขึ้น เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นสินค้าที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการเป็นส่วนร่วมนั่นเอง

3.11 ประเภทการส่งมอบบริการของรัฐให้ประชาชน (Mode of Government Service delivery) สามารถจำแนกประเภทของบริการที่รัฐจัดทำออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) บริการของรัฐที่ให้กับประชาชนโดยตรง (Direct Service) หมายถึง บริการของรัฐที่ถูกผลิตขึ้นโดยมีประชาชนเป็นลูกค้าโดยตรง หรือเป็นบริการที่หน่วยงานของรัฐจัดทำเพื่อส่งมอบแก่ประชาชนโดยตรง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือปัญหาของประชาชนที่หน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำ

2) บริการของรัฐที่มีได้ให้กับประชาชนโดยตรง (Indirect Service) หมายถึง บริการของรัฐ ที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ (line service/mandatory functions) หากแต่มีได้เป็นบริการที่ประชาชนเป็นลูกค้าที่รับประโยชน์ จากการจัดทำบริการดังกล่าว โดยตรง ทั้งนี้ อาจจะเป็นบริการที่เป็นงานในเชิงสนับสนุน (Staff and Auxiliary Functions) เพื่อให้ การดำเนินงานภายในหน่วยงานของรัฐเองเป็นไปได้ด้วยดี เช่น งานราชทัณฑ์ และงานส่งเสริม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานวางแผนและกลยุทธ์ งานบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ หน่วยงาน เป็นต้น (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ 2548, น. 2-16 อ้างถึงใน ฤกษ์ดี วิศาลอรธกิจ 2557)

3.12 ค่านิยมของการให้บริการ

John D. Millett (1954, p. 397 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ พันธ์ 2556) การ ให้บริการสาธารณะ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ต้องมีค่านิยมรองรับ เพื่อให้เป็นหลักยึดถือในการ ให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กัน กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้อง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีผลเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the tight quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Marshall E. Dimock (1967, p. 132 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2556) กล่าวว่า ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะอาจสะท้อนได้จากปรัชญาของการบริหารภาครัฐ เช่น อริสโตเติล เห็นว่า สังคมและรัฐใดก็ดียุ่ได้จากมาตรฐานที่ว่าสังคมและรัฐนั้นช่วยย้่ามนุษย์มีชีวิตที่ดีหรือไม่ จอห์น ล็อก เห็นว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจมา ก็จะต้องบริหารเพื่อตอบสนองและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชน ปกป้องสิทธิ เสรีภาพของประชาชน ประชาชนในฐานะที่เป็นผู้มอบอำนาจให้แก่ผู้ปกครองก็มีสิทธิที่จะเรียกอำนาจคืนได้ ถ้าผู้ปกครองหรือคณะผู้ปกครองไม่ปฏิบัติการหรือบริหารให้เกิดประโยชน์แก่รัฐและพลเมืองของรัฐโดยส่วนรวม ซึ่งนั่นเรียกว่า “ทฤษฎีสัญญาประชาคม” เจรามี่ เบนธัม เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชน รัฐบาลในฐานะผู้บริหาร โดยอาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายและการกิจไปปฏิบัติ จึงต้องบริหารงานโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุด คือ การแสวงหาชีวิตที่ดี (the good life) ให้แก่ชุมชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556, น. 231-232) กล่าวว่า ค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะมีอย่างน้อย 9 ประการ ดังนี้

1) ค่านิยมเรื่องความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น ค่านิยมเรื่องความพอเพียงนั้นสะท้อนได้จากแนวคิดของเจรัลด์ อี เคเดน ที่เห็นว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบของการให้บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสาธารณะได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา เป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่ง ที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ออกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

4) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากนั้น ขึ้นอยู่กับทรัพยากร โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลอันได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ค ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้อง มีคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (intentional compliance) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือได้ว่าเป็นค่านิยมหลักที่จะต้อง มี ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน การมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้การนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (service standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากล จะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้ สะท้อนได้จากแนวคิดของอัลเบิร์ต โอ เฮิร์ชชแมน (Albert O. Hirschman) ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคเพื่อนำไปอธิบายถึงการให้บริการสาธารณะด้านรถไฟของประเทศไนจีเรีย โดยได้แบ่งพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคนออกเป็น 3 ประเภท คือ การออกไปจากการใช้บริการนั้น (exit) การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (voice) และการจงรักภักดีโดยทนต่อการใช้บริการต่อไป (loyalty)

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ คือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคนสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen coproduction) กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญ คือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้ภาครัฐให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานมาจากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งในแนวคิดใหม่ๆ เช่น แนวคิดของการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรง ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมากในการบริการงานภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

ค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะ กล่าวได้ว่าอยู่รวมในคำว่า “คุณค่าของบริการ” ที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.13 แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556, น. 236) “การให้บริการสาธารณะในปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิดสมัยใหม่หลายประการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ” ซึ่งแนวคิดที่สำคัญที่ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะขององค์กรให้มีความทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

3.14 แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1) รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงาน ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกัน เพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2) รูปแบบที่ 2 การกระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้

บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงาน ให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

3) รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้ วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิด ต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่

(1) แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญ ต่อหลักพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

(2) แนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แซทบี (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคน หรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญ ต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความรวดเร็ว ในการดำเนินงาน

ในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สอง รูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทาง ปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอน และวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4) รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการ สามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการ ที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

ตัวอย่างของเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐในไทย เช่น www.thaigov.net ที่มีการเพิ่มระบบการให้บริการประชาชนครบวงจร (one stop service system) โดยที่ระบบการให้บริการประชาชนครบวงจรนั้น ประชาชนสามารถทำธุรกรรมบางอย่างได้ เช่น สามารถสืบค้นข้อมูลส่วนตัว สามารถยื่นขอระเบียบต่างๆ ได้ สามารถตรวจสอบวัน เวลา ในการรับบัตรประชาชน หรือเอกสารอื่นๆ ที่กำลังอยู่ระหว่างการดำเนินงานได้ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ผ่านบัตรเครดิตโดยไม่ต้องไปด้วยตัวเอง เช่น ภาษีป้าย ภาษีอื่นๆ เป็นต้น มีบริการเพื่อช่วยเหลือ การทำงานของข้าราชการ เช่น การพิมพ์ป้าย (Label) ปะหน้าที่ต้องการส่งไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ โดยดึงข้อมูลจากระบบข้อมูลส่วนราชการ (g-Directory) มาสร้างเป็นโครงร่าง (Layout) ของป้ายแปะซองจดหมายให้อัตโนมัติ การทำเป็นส่วนติดต่อ (Interface) เพื่อเก็บเบอร์โทรศัพท์ และติดต่อให้แก่ข้าราชการเสมือนเป็นสมุดโทรศัพท์ทักไปได้ทุกที่ มีบริการระบบสมาชิก และระบบการเข้าถึงข้อมูลแบบเป็นส่วนตัว เป็นบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถมาสมัครสมาชิก แล้วทางระบบจะทำการส่งข้อมูลที่จำเป็น โดยแยกตามคุณสมบัติเฉพาะตัว เช่น อายุ หน้าที่การงาน ข้อมูลและบริการที่จะนำเสนอให้ คือ ข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานราชการ บริการเตือนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (g-Reminder) บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการที่จำเป็นต้องใช้การยืนยันตัวบุคคล เป็นต้น และบริการ Thaingov City เมืองที่รวบรวมข้อมูลและบริการของกระทรวงต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกระทรวงต่างๆ กับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการรับเรื่องร้องเรียน การค้นหาบุคคลภายในหน่วยงานราชการ หรือแม้กระทั่งข่าวการจัดซื้อจัดจ้าง ข่าวทั่วไปที่เกี่ยวข้อง ก็จะมีให้หาข้อมูลได้อย่างง่ายดายจากบริการในส่วนนี้

ตัวอย่างของเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐในไทยอีกเว็บหนึ่ง ที่มีการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ การให้บริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยได้เปิดให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ <http://www.thairegistration.com/> ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถจองชื่อนิติบุคคล ยื่นขอจดทะเบียน จัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท โดยจะต้องเปิดบัญชีธนาคาร และขอเปิดใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง พร้อมกับกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนในเว็บไซต์ดังกล่าว ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ทุกขั้นตอน จนถึงขั้นที่นายทะเบียนจะรับจดทะเบียนและแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม ผู้ขอจดทะเบียนสามารถสั่งพิมพ์เอกสารจากเว็บไซต์และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องลงนาม พร้อมชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบของธนาคาร และจัดส่งเอกสารที่ลงชื่อแล้ว พร้อมหลักฐานการชำระเงิน ส่งให้กรมด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว นายทะเบียนจะแจ้งให้ผู้จดทะเบียนมารับเอกสารด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ (เทศศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2556, น. 236 - 238)

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้
ของรูปแบบต่างๆ

รูปแบบ	เดิม	ใหม่
การนำหลาย หน่วยงานมารวม ให้บริการอยู่ใน สถานที่เดียวกัน	มีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ แต่ละหน่วยงานอยู่ในสถานที่ ที่แตกต่างกัน	มีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงาน โดยนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงาน มาให้บริการรวมกันอยู่ในสถานที่ เดียวกัน
การกระจายอำนาจ มาให้หน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่ง ทำหน้าที่ให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ	เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานต่าง ก็ยังคงรับผิดชอบการให้บริการตามที่ แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบอยู่	ใช้วิธีการกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เป็นผู้กระทำการแทนทั้งหมด
การปรับปรุงและ การออกแบบใหม่ ในการให้บริการ	ยังคงใช้ขั้นตอนและวิธีการ ให้บริการแบบเดิม เพียงแต่นำ มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่ เดียวกัน	หาทางปรับลดขั้นตอน วิธีการ หรือ ออกแบบการให้บริการใหม่ โดย สามารถให้บริการเสร็จในหน่วยงาน เดียวหรือเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว
การให้บริการผ่าน ทางอินเทอร์เน็ต ได้เสร็จทันที	ยังคงใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ	ประชาชนที่ต้องการขอรับบริการติดต่อ กับเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการ โดยทำตามขั้นตอนและ วิธีการที่หน่วยงานได้กำหนดขึ้นมา จนกระทั่งบริการเสร็จ

ที่มา: เทพศักดิ์ บุญขัติพันธุ์ (2556, น. 240)

ตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด ล้วนมุ่งให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในระดับล่าง ซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด เอลมอร์ ยังมีการใช้กฎระเบียบมากเท่าใด ก็จะยิ่งเพิ่มการควบคุมตามสายบังคับบัญชามากขึ้น ซึ่งในเรื่องของการให้บริการ สาธารณะจะต้องเน้นการกระจายการควบคุมออกไป (delegated control) มากกว่าที่จะใช้การควบคุมตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง (hierarchical control) นอกจากนี้แล้ว เอลมอร์

ยังได้เน้นบทบาทไปที่ผู้บริหารของหน่วยงานว่า จะต้องเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาที่เขาไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือที่เรียกว่า Mapping Backwards (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2556, น. 240 - 241)

3.15 แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

1) การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำการโต้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนเสร็จ ตัวอย่างในภาครัฐที่นำมาใช้ เช่น การให้บริการสาธารณะของกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับด้านแรงงาน เป็นต้น

2) การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการ ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอยเนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การขายตั๋วโดยสารด้วยเครื่องอัตโนมัติของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการสอบถามผลการสอบ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารกรุงไทย หรือการที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย มีที่ทำการไปรษณีย์ที่มีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการ โดยเชื่อมโยงการบริการสาธารณะหลายประเภทที่สำคัญเอาไว้ในตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะนี้ เป็นต้น

3) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการ และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆ ที่หน่วยงานนั้น ได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่างๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็น

บริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการ สาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย การให้บริการเสียภาษี ของสรรพากร กระทรวงการคลัง การให้บริการผู้ส่งออกของกรมส่งเสริม การส่งออก กระทรวงพาณิชย์ การ ให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การให้บริการการศึกษาแบบ e-learning ของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย การให้บริการจดทะเบียนบริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์ รับแจ้งทุกข์ภัย กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ความสำเร็จของการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ จำเป็นอย่างมากที่จะต้องได้รับการ สนับสนุนและให้ความสำคัญจากผู้บริหารของหน่วยงาน รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ มาช่วยออกแบบในการดำเนินการให้ ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากผลงานวิจัยของ โรเบิร์ต เค ยิน คาร์เน เอ เฮลด์ และแมรี อี โวเกล ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมไปปรับปรุง การให้บริการของหน่วยงาน พบว่า การใช้อำนาจในเชิงสนับสนุนของผู้บริหาร ส่งผลต่อการ ยอมรับของหน่วยงานที่จะนำนวัตกรรมมาใช้ นอกจากนี้ ยังพบว่าความสำเร็จของการนำนวัตกรรม ใหม่ไปใช้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษา ซึ่งถ้ามาพิจารณาใน กรณีศึกษาของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ ล้วนต้องอาศัยทั้งพาที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักสำคัญ ดังเช่นกรณีของกรมสรรพากรของไทย ที่ได้รับรางวัล e-Asia เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก็มีการจัดตั้ง หน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบโดยตรง คือ สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงได้ รับการสนับสนุนจริงจังกจากระดับอธิบดี (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2556, น. 241 - 243)

3.16 แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการ ให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ แนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่าย กล่าวได้ว่า เกิดขึ้นเพื่อมุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่มุ่งให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับ ความสะดวกในการเข้าหาการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวน ประชาชนที่มาใช้บริการที่สูงมากขึ้น ขณะที่หน่วยงานของรัฐพบกับข้อจำกัดด้านอัตรากำลังคนของ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการที่มีอยู่อย่างจำกัด จากปัจจัยต่างๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมด จึงทำให้เกิด แนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นมาเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก การให้บริการ พร้อมไปกับการสนองตอบต่อค่านิยมความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ

แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยให้องค์กรภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้น ในหลายรูปแบบ ดังนี้

1) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการ บางอย่างมาให้้องค์กรภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน เช่น กรมสรรพากร ทำความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีสามารถชำระเงินผ่าน ทางธนาคารได้ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ทำความร่วมมือกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้ประชาชนสามารถทำเรื่องต่อภาษีรถประจำปีผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ได้ทั่วประเทศ หรือการที่กระทรวงไอซีที บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และกรมสรรพากร ร่วมมือกัน เปิดบริการรับชำระภาษีเงินได้ทางอินเทอร์เน็ต ผ่านอี-ซิทีเซ็น (e-citizen) ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งมีตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะให้บริการอยู่ก็ได้ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ประชาชน เป็นต้น

2) การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำ สัญญาจ้างเหมาบริการ โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ ให้บริการ เพื่อทำให้การให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง เช่น การจ้างเหมาบริการทำความสะอาด หรือ การประชาสัมพันธ์กฎหมาย จ้างเหมาบริการให้ออกชน มาทำหน้าที่ซ่อมและแก้ไขประปาให้แก่ประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นต้น

3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะนอกเหนือจาก การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามี ส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็น การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตราค่าจ้างที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่สำคัญแนวคิดหนึ่ง โดยแนวคิดทางเลือก สาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production) (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2556, น. 244 - 245)

3.17 แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) หรือ การบริการความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เริ่มต้นจากฐานคติที่ว่าลูกค้าสามารถถูกสร้างขึ้นมาใน กระบวนการของลูกค้า ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Paul Temporal and Martin Trott (2001, p. 9 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการลูกค้าสัมพันธ์” หรือ CRM หมายถึง การสร้างระบบ ความร่วมมือระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อสร้างสภาพการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย โดยองค์กรเพิ่ม คุณค่าให้แก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าให้ตอบกลับในรูปของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

Kaj Storbacka and Jarmo R. Lehtinen (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2556) มองว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลูกค้าและผู้ให้บริการได้ดำเนินการ ร่วมกัน โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างมุ่งสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2556, น. 247) ได้ให้ความหมายของ “การจัดการลูกค้า สัมพันธ์” ว่าเป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่า ใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกจงรักภักดี หรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

1) จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

- (1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
- (2) ทุกครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ใน แต่ละราย
- (3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences)
- (4) การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและ บริการ

กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่า ความคาดหวังที่เคยได้รับและทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกภักดีหรือประทับใจตลอดไป

2) หลักการสำคัญของการใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

- (1) ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์
 - (2) ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์กรมากขึ้น
 - (3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธศาสตร์การจัดการที่แตกต่างกัน
 - (4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy)
 - (5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)
- ## 3) กลไกแห่งความสำเร็จของการนำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้
- (1) สื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างบริการหรือ Brand กับลูกค้าหรือประชาชนผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้วิธีการเผชิญหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือใช้สื่อผสมหลายอย่างเข้าด้วยกัน จุดประสงค์หลักคือ เปิดการสื่อสารที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร
 - (2) สนใจรู้จักรายละเอียดของลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรให้มาก โดยองค์กรจะต้องเก็บข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนเอาไว้
 - (3) ใช้ข้อมูลลูกค้าหรือประชาชนที่มีอยู่มาใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการให้บริการให้เกิดประโยชน์บ่อยๆ
 - (4) หมั่นสอบถามลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการถึงสิ่งที่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการต้องการจากองค์กร
 - (5) ศึกษาอุปสรรคที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานที่เป็นอยู่เพื่อหาทางแก้ไข
 - (6) สร้างฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการให้บริการลูกค้า
 - (7) ต้องแน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ที่ลูกค้าหรือประชาชนติดต่อกับ รู้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งของลูกค้าขณะพูดคุยด้วย และพูดคุยกับลูกค้าเสมือนเพื่อนที่แสนดี

4) กระบวนการในการนำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน

(1) การประเมินระบบที่ใช้อยู่ ซึ่งเป็นระบบต่างๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชน

(2) การประเมินข้อมูลที่มีอยู่ เช่น รูปแบบข้อมูลที่จัดเก็บไว้ ความถูกต้องของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความซ้ำซ้อนของข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

(3) การประเมินความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือประชาชนที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นการประเมินทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

(4) การประเมินด้านการเงิน โดยประเมินถึงค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่เกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชน ค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มขึ้นใน โครงการ CRM ที่จะนำมาใช้ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกค้าแต่ละคน ถ้ามีการดำเนินโครงการนี้

(5) การคิดสร้างสรรค์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ CRM ให้สัมพันธ์กับสภาพการณ์ที่องค์กรที่คาดหวังจะเกิดขึ้นในอนาคต

(6) การคิดสร้างสรรค์เทคนิคหรือวิธีปฏิบัติ CRM (tactical CRM) ด้วยการกำหนดขึ้นมาเป็นแผนให้เป็นรูปธรรม

ข้อดีของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ คือ ดีกว่าการประชาสัมพันธ์ที่เคยทำมาแบบเดิม กล่าวคือ ประชาสัมพันธ์มักขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมักทำในวงกว้าง ขณะที่การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เน้นการสนทนาพูดคุย มุ่งสร้างเป้าหมายในระดับสูง และเกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือประชาชนแต่ละคน รวมถึงดีว่าการให้บริการลูกค้าที่มุ่งให้ลูกค้าหรือประชาชนรู้สึกพึงพอใจเท่านั้น แต่การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มุ่งให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความประทับใจในการได้รับบริการซึ่งจะทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความประทับใจอย่างยั่งยืน (sustainable impression service)

อย่างไรก็ตาม การที่จะนำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของการให้บริการของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากกาจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการให้บริการในเชิงรุกที่เน้นให้ลูกค้าหรือประชาชนเป็นหัวใจสำคัญที่สุด วิธีการให้บริการต่างๆ จึงจะต้องปรับให้เป็นวิธีการในเชิงรุกในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมาก ดังนั้น ความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการบริการสาธารณะ

ซึ่งในประเด็นนี้ ซอร์ก (Sorg) เห็นว่า เมื่อนำมิติของความตั้งใจในการให้บริการมาพิจารณาร่วมกับ ผลการปฏิบัติจริงที่เกิดขึ้นแล้ว สามารถที่จะจำแนกพฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างออกเป็น 3 แบบ คือ

1) แบบตั้งใจทำ และทำตาม ได้สำเร็จ (Intentional Compliance) กล่าวคือ มีพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย โดยบุคคลประเภทนี้จะพยายามตีความเป้าหมายและ กระบวนการของการไปปฏิบัติ (implementation procedure) ออกมาเป็นพฤติกรรมแล้วนำไปปฏิบัติ จนเสร็จ

2) แบบตั้งใจทำ แต่ทำไม่สำเร็จ (Intentional Non-compliance) กล่าวคือ มีพฤติกรรม ที่ตั้งใจจะปฏิบัติตามนโยบาย แต่ปฏิบัติไม่สำเร็จ อาจเป็นเพราะไม่เข้าใจนโยบายหรือทำงาน บกพร่อง

3) แบบตั้งใจจะไม่ทำตาม และไม่ทำตาม ได้สำเร็จ (Unintentional Non-compliance) กล่าวคือ มีพฤติกรรมที่ตั้งใจจะไม่ทำตามนโยบาย แต่ก็สามารถหลีกเลี่ยงการปฏิบัติได้สำเร็จ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ พันธ์ 2556, น. 246-249)

4. ทฤษฎีการบริหาร (4M)

การบริหารจัดการทุกประการจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหาร จัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการ ดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้อง มีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประ โยชน์สูงสุด

4.1 บุคลากร (Man) คือ พนักงาน หรือบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะการทำธุรกิจหรือดำเนินการใดๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคน ทั้งในด้าน ความคิด การวางแผน การดำเนินการ หรือการจัดการ ทำให้เกิดผลทางธุรกิจทุกรูปแบบ การพัฒนา คนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การบริการกำลังคนต้องมีการพัฒนาคนด้านความรู้ ทักษะ และวางแผน เพื่อให้เกิดการใช้คนให้มีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพกับงานมากที่สุด

4.2 งบประมาณ (Money) คือ เงิน หรือทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งจากเงินทุนภายในและภายนอก ในทางธุรกิจเงินทุนถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการทำธุรกิจทุกอย่างไม่สามารถดำเนินได้ดีหากขาดเงินทุนในการดำเนินงาน กล่าวได้ว่าในการทำธุรกิจทุกอย่างจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยเงินทุน เพราะเงินจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจและปัจจัยต่างๆ ให้ดำเนินการไปได้ทั้งในด้านค่าแรงงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการพัฒนาเงินจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ การบริหารกำลังเงินทุนต้องมีการวางแผนในการจัดสรรเงินทุน ว่าทำอย่างไรให้มีการใช้จ่ายน้อยที่สุด มีการคิดหาวิธีทำให้ต้นทุนน้อยที่สุด และบริหารการใช้เงินให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4.3 วัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ วัสดุสิ่งของ วัตถุดิบ ชิ้นส่วนอะไหล่ ผลิตภัณฑ์ บริการหรืออุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งมีส่วนนำมาใช้ในการผลิตสินค้า เป็นสิ่งสำคัญอันดับต่อมา เพราะทุกธุรกิจต้องอาศัยสิ่งเหล่านี้ในการผลิต ดังนั้น ต้องรู้จักบริหารจัดการวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ และมีเพียงพอในการผลิต และดำเนินการให้สิ้นเปลืองทรัพยากรในการผลิตให้น้อยที่สุด บริหารจัดการให้ได้ต้นทุนต่ำในการผลิตและทำให้ธุรกิจได้ผลกำไรสูงสุด

4.4 การจัดการ (Method) คือ วิธีการ ขั้นตอน หรือขบวนการในการทำธุรกิจ ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่มาจากการที่องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนแนวทางในการดำเนินงานที่ดี การที่มีแนวทางการปฏิบัติงานและขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจที่ดีได้ ควรต้องมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีการวางแผนการจัดการ การติดตามความก้าวหน้าของงาน การตรวจสอบคุณภาพผลงานที่ได้ และการควบคุมการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การบริหารวิธีปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาขั้นตอนการทำงาน นำเอาความรู้เทคโนโลยีใหม่ และวางแผนขบวนการทำงานให้ดี มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ประหยัดเวลา สามารถติดตามตรวจสอบได้ง่าย และกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผล (เกียรติพงษ์ อุคมชนะธีระ 2560)

5. เทศบาลนครลำปาง

5.1 ประวัติและความเป็นมา

เทศบาลนครลำปาง เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง ในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ.2478 มีพื้นที่ 10.86 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 4 ตำบล คือ ตำบลสวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ.2534 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การ

ปกครองของเทศบาลเมืองลำปางใหม่ ได้ขยายอาณาบริเวณของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก 11.31 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 22.17 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเพิ่มอีก 4 ตำบล คือ ตำบลบ่อแฮ้ว 1.16 ตารางกิโลเมตร ตำบลชมพู 3.80 ตารางกิโลเมตร ตำบลพระบาท 6.13 ตารางกิโลเมตร และตำบลพิชัย 0.22 ตารางกิโลเมตร เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเทศบาลเมืองลำปาง จัดตั้งเป็นเทศบาลนครลำปาง (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 10 ก.) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 เป็นต้นไป ครอบคลุมพื้นที่อาณาบริเวณ 8 ตำบล คือ 4 ตำบลเดิม และบางส่วนของตำบลบ่อแฮ้ว บางส่วนของตำบลชมพู บางส่วนของตำบลพระบาท และบางส่วนของตำบลพิชัย รวมทั้งสิ้น 22.17 ตารางกิโลเมตร นับว่าเป็นเทศบาลนครแห่งที่สองของภาคเหนือตอนบน ถัดจากเทศบาลนครเชียงใหม่ ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครลำปางจะใช้ตราไก่ขาว เช่นเดียวกับตรา จังหวัดลำปาง ซึ่งแต่เดิมเมืองนครลำปาง มีชื่อว่า “กุกุกูณะนคร” แปลว่า เมืองไก่ขาว

5.2 ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

เทศบาลนครลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ 246 ถนนจักราช ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครฯ ตามระยะทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1 สายพหลโยธินประมาณ 602 กิโลเมตร และทางรถไฟประมาณ 625 กิโลเมตร มีจังหวัดใกล้เคียง 7 จังหวัด ดังนี้

ทิศเหนือ: จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา

ทิศใต้: จังหวัดตาก

ทิศตะวันออก: จังหวัดแพร่ และจังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก: จังหวัดลำพูน

โดยมีพื้นที่ 22.17 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 8 ตำบล ดังนี้

1) ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2478 มีพื้นที่ 10.86 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง และตำบลสบตุ๋ย

2) วันที่ 24 ตุลาคม 2534 มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลนครลำปาง ให้ขยายเขตเทศบาลเมืองลำปางเพิ่มขึ้น 11.31 ตารางกิโลเมตร รวมกับพื้นที่ใหม่เป็น 22.17 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 8 ตำบล คือ 4 ตำบลเดิม และบางส่วนของตำบลบ่อแฮ้ว บางส่วนของตำบลชมพู บางส่วนของตำบลพระบาท และบางส่วนของตำบลพิชัย ดังนี้

ตารางที่ 2.2 อาณาเขตและพื้นที่เทศบาลนครลำปาง

พื้นที่ทั้งตำบล (เดิม)	รวมพื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่บางส่วนของตำบล (ใหม่)	รวมพื้นที่ (ตร.กม.)
1. ตำบลสวนดอก		1. ตำบลบ่อแฮ้ว	1.16
2. เวียงเหนือ	10.86	2. ตำบลชมพู	3.80
3. หัวเวียง		3. ตำบลพระบาท	6.13
4. สบตุ๋ย		4. ตำบลพิชัย	0.22
มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 22.17 ตารางกิโลเมตร (13856.25 ไร่)			

ที่มา: <http://www.lampangcity.go.th/mains/> (15 กรกฎาคม 2562)

5.3 ภูมิศาสตร์

5.3.1 ภูมิประเทศ

เทศบาลนครลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง มีพื้นที่อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 268.60 เมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบและที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำ ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของแอ่งกระทะ โดยมีพื้นที่ทางด้านเหนือของแม่น้ำวัง มีระดับสูงกว่าพื้นดินด้านทิศใต้และลาดเอียงสู่แม่น้ำวัง ซึ่งไหลผ่านกลางใจเมืองจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปยังทิศตะวันตกเฉียงใต้ แบ่งพื้นที่เป็น 2 ฝั่ง ฝั่งซ้าย ประกอบด้วย ตำบลสวนดอก ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลชมพู ตำบลพิชัย และตำบลพระบาท ฝั่งขวา ประกอบด้วย ตำบลเวียงเหนือ และตำบลบ่อแฮ้ว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบดินตะกอนเก่าและที่ระดับตะกอนใหม่ ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์และมีคุณภาพดี เหมาะแก่การเพาะปลูก

เขตตำบลเวียงเหนือ และตำบลหัวเวียง ในอดีตเคยเป็นที่ตั้งเมืองเก่า คือเมืองเขลางค์นคร รุ่นที่ 1- รุ่นที่ 3 มีอายุเก่าแก่กว่า 1,300 ปี ปัจจุบันยังมีร่องรอยซากโบราณสถานให้เห็นทั่วไป เช่น เจดีย์ แนวกำแพงเมืองโบราณ และคูเมืองเก่า เป็นต้น

5.3.2 ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดลำปางมีลักษณะเป็นแอ่งก้นกระทะ จึงทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวเกือบตลอดปี ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม อากาศจะอบอ้าวมาก ช่วงที่มีอากาศร้อนจัด คือ เดือน เมษายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม ในบางปียังมีฝนตก ในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงที่มีอากาศหนาวจัดคือ เดือนธันวาคม และเดือนมกราคม

5.4 สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

สภาพเศรษฐกิจของเทศบาลนครลำปางส่วนใหญ่เป็นการผลิตในสาขาพาณิชยกรรม การบริการ และอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากเทศบาลนครลำปางเป็นศูนย์การบริหารราชการ ศูนย์กลางพาณิชยกรรม การบริการการท่องเที่ยว และเป็นแหล่งพัฒนาอุตสาหกรรมของจังหวัด โดยมีศูนย์กลางทางการค้าและบริการอยู่ในเขตเทศบาลนครลำปาง 2 แห่ง คือ บริเวณตำบลสบตุ๋ย จะเป็นย่านธุรกิจประเภทค้าส่ง สินค้าการเกษตร ของใช้เบ็ดเตล็ด และวัสดุก่อสร้าง เป็นย่านการค้าเก่าของเมือง อีกบริเวณ คือ บริเวณตำบลสวนดอก และตำบลหัวเวียง เป็นย่านการค้าปลีกใหญ่ของจังหวัด สินค้ามีทั้งของใช้เบ็ดเตล็ด ตลาดสด ตลาดเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งห้างสรรพสินค้า โรงแรม สถานบันเทิง ธนาคาร เป็นย่านการค้าที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต

ประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะการกระจายตัวอยู่ในเขตเทศบาล ลักษณะของชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปาง แก่กลุ่มตามแนวริมฝั่งแม่น้ำวัง และเกาะกลุ่มหนาแน่นใน 4 บริเวณ ได้แก่

- 1) บริเวณภายในแนวคูเมืองฝั่งทิศใต้ เป็นย่านธุรกิจการค้าหลักของชุมชน
- 2) บริเวณหน้าสถานีรถไฟนครลำปาง เป็นย่านพาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย
- 3) บริเวณฝั่งทิศเหนือของแม่น้ำวัง ภายในคูเมืองบริเวณถนนบงสนุกและถนนรัชฎา เป็นเขตที่พักอาศัย
- 4) ในเขตตำบลชมพู เป็นแหล่งอุตสาหกรรมเซรามิก และเป็นเขตที่พักอาศัย

5.5 ด้านสังคม

เขตเทศบาลนครลำปาง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 54,565 คน ดังนี้

ตารางที่ 2.3 จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล (ณ เดือนมิถุนายน 2562)

พื้นที่ตำบล	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
1. ตำบลสบตุ๋ย	7,437	6,351	7,385	13,736
2. ตำบลเวียงเหนือ	5,373	4,973	5,897	10,870
3. ตำบลพระบาท	4,526	4,237	4,934	9,171
4. ตำบลหัวเวียง	3,913	3,255	4,345	7,600
5. ตำบลชมพู	2,553	2,624	3,086	5,710
6. ตำบลสวนดอก	3,161	2,120	2,597	4,717
7. ตำบลบ่อแฮ้ว	849	830	969	1,799
8. ตำบลพิชัย	327	428	534	962
รวม	28,139	24,818	29,747	54,565

5.6 การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

เทศบาลนครลำปางมีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครลำปาง จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนเทศบาล 1 (บ้านแสงเมืองมูล)
- 2) โรงเรียนเทศบาล 3 (บุญทวงศ์อนุกุล)
- 3) โรงเรียนเทศบาล 4 (บ้านเชิงทราย)
- 4) โรงเรียนเทศบาล 5 (บ้านศรีบุญเรือง)
- 5) โรงเรียนเทศบาล 6 (วัดป่ารวก)
- 6) โรงเรียนเทศบาล 7 (ศิรินาวินวิทยา)

5.7 ศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ศาสนสถานในเขตเทศบาลนครลำปาง แยกเป็น

- 1) วัด จำนวน 47 แห่ง
- 2) คริสตจักร จำนวน 7 แห่ง
- 3) สุเหร่า/มัสยิด จำนวน 1 แห่ง
- 4) วัดซิกข์ จำนวน 1 แห่ง

5.8 โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลนครลำปาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างทางการบริหารองค์กร ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง

ที่มา: <http://www.lampangcity.go.th/mains/> (15 กรกฎาคม 2562)

1) ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งในเขต พื้นที่เทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี บทบาทและหน้าที่หลักของสภาเทศบาลคือ การออกเทศบัญญัติ ตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นชอบเทศบัญญัติงบประมาณ แต่งตั้งคณะกรรมการสามัญ หรือวิสามัญประจำสภา นอกจากนี้ สภาเทศบาลมีหน้าที่ ในการเลือกประธานสภา และรองประธานสภา เพื่อทำหน้าที่เปิดสภาและดำเนินการในการประชุม สภา หลังจากสมาชิกสภาเทศบาลเลือกตั้งประธานสภา และรองประธานสภาแล้ว จึงส่งรายนามให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งแต่งตั้งวาระของประธานสภาและรองประธานสภาที่มีอายุเท่ากับสภา เทศบาล หรือมีการยุบสภา

2) ฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารของเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปาง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
- (2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- (3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษาเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
- (4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- (6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552)

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย และอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันได้ไม่เกิน 5 คน

5.9 การแบ่งส่วนราชการเทศบาล

ในการปฏิบัติงานราชการ มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย 3 สำนัก 4 กอง และ 3 หน่วยงาน และมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนปฏิบัติการราชการของเทศบาล

2) สำนักการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการงานการเจ้าหน้าที่งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานการฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา และนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียนและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) สำนักงานช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างงานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษา เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4) กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาล และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายการรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

6) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่องานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

7) กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

8) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุ และการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

9) สถานธนาบาล

มีหน้าที่รับผิดชอบงานการบริการประชาชนที่ขัดสนเงินทอง เป็นการเฉพาะหน้า โดยใช้สิทธิห้ามทรัพย์สินบางประเภทที่สถานธนาบาลเทศบาลพิจารณาเห็นว่าสมควรรับไว้เป็นทรัพย์สินค้ำประกันลักษณะจำนำ

10) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง กรมการขนส่งทางบก ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 เนื้อที่ 2 ไร่ 3 งาน 98 ตารางวา มีอาคาร 2 ชั้น จำนวน 1 หลัง มีช่องจอดรถโดยสารประจำทาง จำนวน 16 ช่อง มีเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัด จำนวน 58 เส้นทาง เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5.9 วิสัยทัศน์

นครน่าอยู่ ผู้คนเป็นสุข สังคมดีงาม มรดกวัฒนธรรมล้ำค่า

5.10 นโยบายของนายกเทศบาลนครลำปาง

1) นโยบายด้านการบริหารงาน ประชาชนต้องได้รับความสะดวกรวดเร็ว ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในการติดต่อกับเทศบาล การปฏิบัติงานของเทศบาลจะต้องเป็นความร่วมมือสามฝ่ายที่เท่าเทียมกันระหว่างประชาชน ฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ประชาชนจะได้รับการเคารพในสิทธิและเสรีภาพที่กฎหมายคุ้มครองไว้ การบริหารงานบุคคลจะอาศัยระบบคุณธรรมที่ยึดหลักความรู้ความสามารถที่แท้จริง เจ้าหน้าที่ที่เทศบาลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและได้รับค่าตอบแทนตามสิทธิที่จะพึงได้ตามกฎระเบียบทุกประการ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

2) นโยบายด้านการพัฒนาเมือง จะจัดให้มีสภาพที่ปรึกษาพัฒนาเมืองโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคม จะประสานงานและร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงนำสายไฟฟ้า และสายโทรศัพท์ ลงใต้ดินในถนนสายหลักๆ จะประสานงานขอรับเงินอุดหนุนเพื่อปรับปรุงคืนสภาพแม่น้ำวังและก่อสร้างระบบระบายน้ำเสียให้ครบถ้วนสมบูรณ์ จะมีการขุดลอกทำความสะอาดที่ระบายน้ำ คลอง คูเมือง เพื่อการระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม จะจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากในแหล่งชุมชนต่างๆ ที่ปัญหาเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี จะดำเนินการก่อสร้างสวนสาธารณะให้ครบทุกตำบลในเขตเทศบาล และจะดำเนินการก่อสร้างสถานีขนส่งระหว่างจังหวัดแห่งใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มากขึ้นกว่าเดิม ส่วนสถานที่เดิมจะปรับปรุงให้เป็นสถานีขนส่งภายในจังหวัด

3) นโยบายด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและการค้า จะจัดให้มีคณะกรรมการบริหารจัดการตลาดเทศบาลทุกตลาด ประกอบด้วยประชาชนผู้บริโภค ผู้ประกอบการค้าและเทศบาล จะก่อสร้างปรับปรุงตลาดสดเทศบาล 7 (ตรงข้ามห้างบิ๊กซี) ให้เป็นศูนย์แสดงสินค้าขนาดใหญ่ และการจัดการแข่งขันกีฬา จะจัดให้มีการศึกษาวิจัยระบบการจราจรที่เหมาะสมกับสภาพของเมือง จะปรับปรุงการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมทุกประเภทให้มีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับสภาพภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และจะประสานงานกับแหล่งเงินทุน เพื่อการกู้ยืมของผู้ประกอบการค้าในตลาด รวมทั้งหาบเร่แผงลอยต่างๆ ให้มีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการค้าในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

4) นโยบายด้านการศึกษา โรงเรียนเทศบาลจะต้องรับเด็กนักเรียนในเขตเทศบาล ก่อนเด็กนักเรียนนอกเขตเทศบาล นักเรียนในเขตเทศบาลที่เรียนในโรงเรียนเทศบาลจะได้รับทุน ส่งเสริมการศึกษาจากเทศบาลหรือโรงเรียนเทศบาล คนละ 1,000 บาทต่อปี จะปรับปรุงคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนเทศบาล โดยการจัดตั้งศูนย์ภาษาต่างประเทศ (ห้องเรียนสองภาษา) ศูนย์วิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาและขยายโอกาสการศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการสำรวจเด็กนักเรียนในเขตเทศบาลที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนเทศบาล ซึ่งประสบปัญหาการเดินทางจากบ้านไป-กลับโรงเรียน เพื่อจัดยานพาหนะทำการรับ-ส่ง เด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลกลุ่มดังกล่าว

5) นโยบายด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะจัดตั้ง หรือส่งเสริมให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำชุมชน ทุกถนนตรอกซอยจะจัดให้มี แสงสว่างสาธารณะ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กหรือลาดยางแอสฟัลท์พร้อมท่อระบายน้ำและระบบ ท่อส่งน้ำประปา และทุกทางแยกจะจัดให้มีหรือปรับปรุงระบบสัญญาณไฟจราจรพร้อมระบบ กล้องวงจรปิดที่สมบูรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัยและรักษาความสงบเรียบร้อย ให้แก่ประชาชน

6) นโยบายด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน จะจัดให้มีการตรวจสุขภาพ ของประชาชนทุกครัวเรือนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนหลักประกัน สุขภาพระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึง จะประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดตั้งโรงพยาบาลสาขาให้ครบทั้ง 4 ศูนย์บริการ จะจัดให้มีรถพยาบาลฉุกเฉินและรถ บรรทุกศพให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตลอด 24 ชั่วโมง ถนนทุกสายในแต่ละวันจะได้รับการ ทำความสะอาดและปราศจากขยะตกค้าง และจะจัดให้มีศูนย์นันทนาการเพื่อพัฒนาสัถยภาพ สำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาล

7) นโยบายด้านความเข้มแข็งของชุมชน จะจัดทำหรือแก้ไขระเบียบให้ประชาชน ชุมชนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีวาระคราวละ 4 ปี จะจัดหรือสนับสนุนให้ทุกชุมชนมีอาคาร ที่ทำการชุมชนเป็นของตนเอง จะดำเนินการขออนุมัติตั้งงบประมาณเพื่ออุดหนุนให้ชุมชนบริหาร จัดการขยะภายในชุมชนตนเองปีละ 50,000 บาท อุดหนุนงบประมาณให้ชุมชนดำเนิน โครงการ ของชุมชนที่ไม่ซ้ำซ้อนกับเทศบาล ชุมชนขนาดใหญ่ปีละ 200,000 บาท ชุมชนขนาดกลาง ปีละ 150,000 บาท และชุมชนขนาดเล็กปีละ 100,000 บาท อุดหนุนงบประมาณในกิจกรรม ของผู้สูงอายุกลุ่มละ 3,000 บาทต่อเดือน และเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนสมาชิกคนละ 50 บาท อุดหนุนงบประมาณในกิจกรรมของชมรม อสม. เครือข่ายพลังสตรี และเครือข่ายผู้สูงอายุ

องค์กรละ 200,000 บาทต่อปี และสนับสนุนด้วยการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของชมรม อสม. เครือข่ายพลังสตรี และเครือข่ายผู้สูงอายุ

8) นโยบายด้านศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีของท้องถิ่น จะจัดและยกระดับงานเทศกาลและประเพณีของท้องถิ่นสู่งานระดับนานาชาติ จะดำเนินขออนุมัติตั้งงบประมาณเพื่ออุดหนุนงานแห่เจ้าปีละ 300,000 บาท อุดหนุนงบประมาณงานวันคริสต์มาสปีละ 300,000 บาท อุดหนุนงบประมาณงานถนนคนเดินกาดกองต้าปีละ 400,000 บาท อุดหนุนงบประมาณ ถนนวัฒนธรรมปีละ 200,000 บาท จะอุดหนุนงบประมาณการรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ การพื้อมัดผีเม็ง และงานทางศาสนาทุกศาสนา จะจัดตั้งกองทุนส่งเสริมและอนุรักษ์ธำมัญชัญเพื่อการท่องเที่ยว จะจัดให้มีสถานีบริการรถม้าเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่น จะจัดสร้างซุ้มประติมากรรมและหอคำหลวง และจะร่วมกับทุกภาคส่วนของสังคมในการปรับปรุงก่อสร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมืองที่สง่างามในบริเวณสถานที่แห่งเดิม

5.11 พันธกิจ

- 1) ส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาชุมชนการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
- 2) ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิของประชาชน
- 3) ส่งเสริมการดำเนินงานผู้ประกอบการหอพักและการพาณิชย์สงเคราะห์
- 4) ส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) พัฒนาระบบบริการสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและฟื้นฟูสุขภาพประชาชนทุกกลุ่มวัยให้มีสุขภาพดี
- 6) ส่งเสริมและพัฒนาด้านการจัดการสุขภาพและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดี
- 7) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน/ภาคี ในการจัดการสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
- 8) พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา กีฬา กิจกรรมเด็กและเยาวชน
- 9) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปลอดภัย การจราจรและการบริการสาธารณะ
- 10) บริหารจัดการ ปรับปรุง ควบคุม ตรวจสอบ ตามกฎหมายผังเมืองให้เหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเมือง
- 11) ส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 12) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร

13) พัฒนาทรัพยากรบุคคล

14) ทำนุบำรุงรักษาศาสนาศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสภาพแวดล้อมทางสถาปัตยกรรม โบราณสถาน และแหล่งประวัติศาสตร์ รวมทั้งการชำระไว้ซึ่งอัตลักษณ์วัฒนธรรมของพื้นที่

15) พัฒนา ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ

5.12 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครลำปาง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสังคมและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาาระบบบริการสุขภาพของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการศึกษา กีฬา กิจกรรมเด็ก เยาวชน และประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค พัฒนาคตามผังเมืองรวม ปรับภูมิทัศน์เมืองและการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และการชำระไว้ซึ่งมรดกทางวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนา ส่งเสริม ด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ

5.13 การจัดการให้บริการเทศบาลนครลำปาง

เทศบาลนครลำปางมีการจัดการให้บริการทั้งสิ้น 19 กระบวนงาน ได้แก่

1) งานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน
 2) งานบริการสถานีขนส่ง
 3) งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4) งานชำระภาษี

5) งานขออนุญาตก่อสร้าง

6) งานบริการสาธารณสุข (งานทันตกรรม)

7) งานบริการสาธารณสุข (งานเยี่ยมบ้าน)

8) งานบริการสาธารณสุข (งานเก็บขยะมูลฝอย)

9) งานด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (การบริการรับคำขอใบอนุญาตฯ และหนังสือรับรองการแจ้งฯ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข)

10) งานบริการสวัสดิการ

11) งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ (เคาน์เตอร์รับคำร้อง)

12) งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ (หลังรับบริการ)

13) งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโคท (ไฟฟ้าและถนน)

14) งานบริการด้านการกวาดทำความสะอาดถนน

15) การพัฒนาสาธารณสุขปโคทในเขตเทศบาลนครลำปาง

16) การจัดกิจกรรมกีฬานันทนาการ

17) งานหาบเร่แผงลอย

18) งานด้านสวนสาธารณะ

19) งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

6. เทศบัญญัติเทศบาลนครลำปาง พ.ศ.2540

เทศบาลนครลำปาง ได้มีการตราเทศบัญญัติเทศบาลเมืองลำปางพ.ศ.2540 ขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามความแห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรในด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ได้มีการกำหนดกิจการที่ต้องได้รับการควบคุม และได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นไว้ดังนี้

1) การเก็บขนสิ่งปฏิกูล

2) การกำจัดสิ่งปฏิกูล

3) การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

4) กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ได้แก่

(1) การเลี้ยงสัตว์บก สัตว์ปีก สัตว์น้ำ สัตว์เลี้ยงคลานหรือแมลง

(2) การเลี้ยงสัตว์เพื่อรีดเอานม

(3) การประกอบกิจการเลี้ยง รวบรวมสัตว์นานาชนิดในที่สาธารณะหรือที่เอกชน

หรือธุรกิจอื่นใดอันมีลักษณะทำนองเดียวกัน

(4) การฆ่าสัตว์ ยกเว้นในสถานที่จำหน่ายอาหาร การเร่ขาย การขายในตลาดและการฆ่าเพื่อการบริโภคในครัวเรือน

(5) การฟอกหนังสัตว์ ขนสัตว์ การสะสมหนังสัตว์ ขนสัตว์ที่ยังไม่ได้ฟอก

- (6) การสะสมเขาสัตว์ กระดูกสัตว์ที่ยังมีได้แปรรูป
- (7) การเลี้ยงหนังสัตว์ เอ็นสัตว์ ไขสัตว์
- (8) การต้ม การตาก การเผาเปลือกหอย เปลือกปู เปลือกกุ้ง ยกเว้นในสถานที่จำหน่ายอาหาร การเร่ขาย และการขายในตลาด
- (9) การผลิตเครื่องใช้หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ จากเปลือกหอย กระดูกสัตว์ เขาสัตว์ หนังสัตว์ ขนสัตว์ หรือส่วนอื่นๆ ของสัตว์
- (10) การผลิต การโม่ การผสม การบรรจุ การสะสมหรือการกระทำอื่นใดต่อสัตว์ หรือพืช หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของสัตว์เพื่อเป็นอาหารสัตว์
- (11) การสะสมหรือการล้างครั้ง
- (12) การผลิตเนย เนยเทียม
- (13) การผลิตกะปิ น้ำพริกแกง น้ำพริกเผา น้ำปลา น้ำเค็ม น้ำนูดู ไตปลา เต้าเจี้ยว ซีอิ้ว หอยดอง หรือซอสปรุงร้อื่นๆ ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (14) การผลิต การหมัก การสะสมปลา ร้า ปลาเจ่า กุ้งแจ่ว ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (15) การตากเนื้อสัตว์ การผลิตเนื้อสัตว์ต้ม การเคี้ยวมันกุ้ง ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (16) การนึ่ง การต้ม การเคี้ยว การตาก หรือวิธีอื่นใดในการผลิตอาหารจากสัตว์ พืช ยกเว้นในสถานที่จำหน่ายอาหาร การเร่ขาย การขายในตลาด การผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (17) การเคี้ยวน้ำมันหมู การผลิตกุนเชียง หมูยอ ไส้กรอก หมูตั้ง ยกเว้นในสถานที่จำหน่ายอาหาร การเร่ขาย การขายในตลาด และการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (18) การผลิตเส้นหมี่ ขนมหุ้น ก้วยเตี๋ยว เต้าฮวย เต้าหู้ วุ้นเส้น เกี๊ยมอี
- (19) การผลิตเบะแซ
- (20) การผลิตอาหารบรรจุกระป๋อง ขวด หรือภาชนะอื่นใด
- (21) การประกอบกิจการทำขนมปังสด ขนมปังแห้ง ขนมจันอับ ขนมเปี๊ยะ
- (22) การแกะ การล้างสัตว์น้ำ ที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของกิจการห้องเย็น ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (23) การผลิตน้ำอัดลม น้ำหวาน น้ำถั่วเหลือง เครื่องดื่มชนิดต่างๆ บรรจุกระป๋อง ขวด หรือภาชนะอื่นใด ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (24) การผลิต การบรรจุน้ำตาล
- (25) การผลิตผลิตภัณฑ์จากนมวัว

- (26) การผลิต การแบ่งบรรจุ เอทิลแอลกอฮอล์ สุรา เบียร์ น้ำส้มสายชู
- (27) การคั่วกาแฟ
- (28) การผลิตลูกชิ้นด้วยเครื่องจักร (ที่มีกำลังรวมกันเกินกว่า 2 แรงม้า)
- (29) การผลิตผงชูรส
- (30) การผลิตน้ำกลั่น น้ำบริโภค
- (31) การตาก การหมัก การดองผัก ผลไม้ หรือพืชอย่างอื่น ยกเว้นการผลิตเพื่อ

บริโภคในครัวเรือน

- (32) การผลิต การบรรจุใบชาแห้ง ชาผง หรือเครื่องดื่มชนิดอื่นๆ
- (33) การผลิตไอศกรีม ยกเว้นการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน
- (34) การผลิตเส้นหมี่ มักกะโรนี หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน
- (35) การประกอบกิจการห้องเย็น แช่แข็งอาหาร
- (36) การผลิตน้ำแข็ง ยกเว้นการผลิตเพื่อใช้ในสถานที่จำหน่ายอาหารและเพื่อการ

บริโภคในครัวเรือน

- (37) การเก็บ การถนอมอาหารด้วยเครื่องจักรที่มีกำลังตั้งแต่ 5 แรงม้าขึ้นไป
- (38) การผลิต การโม่ การบด การผสม การบรรจุน้ำยาด้วยเครื่องจักร
- (39) การผลิต การบรรจุยาสีฟัน แชมพู ผ้าเย็บ กระดาษเย็บ เครื่องสำอางต่างๆ
- (40) การผลิตสำลี ผลิตภัณฑ์จากสำลี
- (41) การผลิตผ้าพันแผล ผ้าปิดแผล ผ้าอนามัย ผ้าอ้อมสำเร็จรูป
- (42) การผลิตสบู่ ผงซักฟอก ผลิตภัณฑ์ชำระล้างต่างๆ
- (43) การอัด การสกัดเอาน้ำมันจากพืช
- (44) การล้าง การอบ การรม การสะสมยางดิบ
- (45) การผลิตแป้งมันสำปะหลัง แป้งสาหร่ายหรือแป้งอื่นๆ ในทำนองเดียวกันด้วย

เครื่องจักร

- (46) การสีข้าวด้วยเครื่องจักร
- (47) การผลิตยาสูบ
- (48) การขัด การกะเทาะ การบดเมล็ดพืช การนวดข้าวด้วยเครื่องจักร
- (49) การผลิต การสะสมปุ๋ย
- (50) การผลิตใยมะพร้าวหรือวัตถุดิบคล้ายคลึงด้วยเครื่องจักร
- (51) การตาก การสะสมหรือการขนถ่ายมันสำปะหลัง
- (52) การผลิตโลหะเป็นภาชนะ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์หรือเครื่องใช้ต่างๆ

- (53) การหลอม การหล่อ การถลุง แร่หรือโลหะทุกชนิด ยกเว้นกิจการในข้อ 52
- (54) การกลึง การเจาะ การเชื่อม การตี การตัด การประสาน การรีด การอัดโลหะ ด้วยเครื่องจักรหรือกำลังไฟฟ้า ยกเว้นกิจการในข้อ 52
- (55) การเคลือบ การชุบ โลหะด้วยตะกั่ว สังกะสี ดีบุก โครเมียม นิกเกิล หรือโลหะ อื่นๆ ยกเว้นกิจการในข้อ 52
- (56) การขัด การล้างโลหะด้วยเครื่องจักร สารเคมีหรือวิธีอื่นใด ยกเว้นกิจการใน ข้อ 52
- (57) การทำเหมืองแร่ การสะสม การแยก การคัดเลือกหรือการล้างแร่
- (58) การต่อ การประกอบ การเคาะ การปะผุ การพ่นสี การพ่นกันสนิมยานยนต์
- (59) การตั้งศูนย์ถ่วงล้อ การซ่อม การปรับแต่งระบบปรับอากาศหรืออุปกรณ์ที่ เป็นส่วนประกอบของยานยนต์ เครื่องจักรหรือเครื่องกล
- (60) การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยานยนต์ เครื่องจักรหรือเครื่องกล
- (61) การล้าง อัด นีด ยานยนต์
- (62) การผลิต การซ่อม การอัดแบตเตอรี่
- (63) การปะ การเชื่อมยาง
- (64) การอัดผ้าเบรก ผ้าคลัทซ์
- (65) การผลิตไม้จืดไฟ
- (66) การเลื่อย การซอย การขัด การไส การเจาะ การขุดร่อง การทำคิ้ว หรือการตัด ไม้ด้วยเครื่องจักร
- (67) การประดิษฐ์ไม้ หวายเป็นสิ่งของด้วยเครื่องจักร หรือการพ่น การทาสาร เคลือบเงาสี หรือการแต่งสำเร็จผลิตภัณฑ์จากไม้หรือหวาย
- (68) การอบไม้
- (69) การผลิตรูปด้วยเครื่องจักร
- (70) การประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ เครื่องเขียนด้วยกระดาษ
- (71) การผลิตกระดาษต่างๆ
- (72) การเผาถ่าน หรือการสะสมถ่าน
- (73) การประกอบกิจการอาบอบนวด
- (74) การประกอบกิจการสถานที่อาบน้ำ อบไอน้ำ อบสมุนไพร
- (75) การประกอบกิจการ โรงแรมหรือกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน

(76) การประกอบกิจการหอพัก อาคารชุดให้เช่า ห้องเช่า ห้องแบ่งเช่า หรือกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน

(77) การประกอบกิจการโรงแรมหรศพ

(78) การจัดให้มีการแสดงดนตรี เต้นรำ รำวง ร้องเง็ง ดิสโก้เธค คาราโอเกะ หรือการแสดงอื่นในทำนองเดียวกัน

(79) การประกอบกิจการสระว่ายน้ำ หรือกิจการอื่นในทำนองเดียวกัน

(80) การจัดให้มีการเล่นสเก็ต โดยมีแสงหรือเสียงประกอบหรือการเล่นอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน

(81) การประกอบกิจการเสริมสวยหรือแต่งผม เว้นแต่กิจการที่อยู่ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพเวชกรรม

(82) การประกอบกิจการให้บริการควบคุมน้ำหนักโดยวิธีการควบคุมทางโภชนาการให้อาหารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การบริหารร่างกายหรือโดยวิธีอื่นใด เว้นแต่การให้บริการดังกล่าวในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

(83) การประกอบกิจการสวนสนุก ตู้เกมส์

(84) การประกอบกิจการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ การสาธารณสุข วิทยาศาสตร์ หรือสิ่งแวดล้อม

(85) การประกอบกิจการสนามกอล์ฟ หรือสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

(86) การปั่นด้าย การกรอด้าย การทำผ้าด้วยเครื่องจักรหรือการทอผ้าด้วยกี่กระตุกตั้งแต่ 5 กี่ขึ้นไป

(87) การสะสมปอ ป่าน ฝ้าย หรือนุ่น

(88) การปั่นฝ้าย หรือนุ่น ด้วยเครื่องจักร

(89) การทอเสื่อ กระสอบ พรม หรือสิ่งทออื่นๆ ด้วยเครื่องจักร

(90) การเย็บผ้าด้วยเครื่องจักรตั้งแต่ 5 เครื่องขึ้นไป

(91) การพิมพ์ผ้าหรือการพิมพ์บนสิ่งทออื่นๆ

(92) การซัก การอบ การรีด การอัดกลีบผ้าด้วยเครื่องจักร

(93) การย้อม การกััดสีผ้าหรือสิ่งทออื่นๆ

(94) การผลิตภาชนะดินเผาหรือผลิตภัณฑ์ดินเผา

(95) การระเบิด การโม่ การปั่นดินด้วยเครื่องจักร

(96) การผลิตเครื่องใช้ด้วยซีเมนต์ หรือวัตถุที่คล้ายคลึง

(97) การสะสม การผลิตซีเมนต์ หิน ทราช หรือวัตถุที่คล้ายคลึง

- (98) การเจียรไนเพชร พลอย หิน กระจก หรือวัตถุที่คล้ายคลึง
- (99) การเลื่อย การตัดหรือการประดิษฐ์หินเป็นสิ่งของต่างๆ
- (100) การผลิตชอล์ค ปูนปลาสเตอร์ ปูนขาว ดินสอพอง หรือการเผาหินปูน
- (101) การผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่มีแร่ใยหินเป็นส่วนประกอบหรือส่วนผสม เช่น
ผ้าเบรก ผ้าคลัทช์ กระเบื้องมุงหลังคา กระเบื้องยาง ผ้าเพดาน ท่อน้ำ เป็นต้น
- (102) การผลิตกระจกหรือผลิตภัณฑ์แก้ว
- (103) การผลิตกระดาษทราย
- (104) การผลิตใยแก้วหรือผลิตภัณฑ์จากใยแก้ว
- (105) การผลิต การบรรจุ การสะสม การขนส่งกรด ต่าง สารออกซิไดซ์
หรือสารตัวทำละลาย
- (106) การผลิต การบรรจุ การสะสม การขนส่งก๊าซ
- (107) การผลิต การกลั่น การสะสม การขนส่งน้ำมันปิโตรเลียม หรือผลิตภัณฑ์
ปิโตรเลียมต่าง ๆ
- (108) การผลิต การสะสม การขนส่งถ่านหิน ถ่านโค้ก
- (109) การพ่นสี ยกเว้นกิจการในข้อ 58
- (110) การประดิษฐ์สิ่งของ เครื่องใช้ด้วยยาง ยางเทียม พลาสติก เซลลูลอยด์
- (111) การโม่ การบดขัณฑ์
- (112) การผลิตสี หรือน้ำมันผสมสี
- (113) การผลิต การล้างฟิล์มรูปถ่าย หรือฟิล์มภาพยนตร์
- (114) การเคลือบ การชุบวัตถุด้วยพลาสติก เซลลูลอยด์ เบเกอร์ไรท์ หรือวัตถุ
ที่คล้ายคลึง
- (115) การผลิตพลาสติก เซลลูลอยด์ เบเกอร์ไรท์ หรือวัตถุที่คล้ายคลึง
- (116) การผลิต การบรรจุ สารเคมีดับเพลิง
- (117) การผลิตน้ำแข็งแห้ง
- (118) การผลิต การสะสม การขนส่งดอกไม้ไฟเพลิงหรือสารเคมี อันเป็น
ส่วนประกอบในการผลิตดอกไม้เพลิง
- (119) การผลิตแซลลิกหรือสารเคลือบเงา
- (120) การผลิต การบรรจุ การสะสม การขนส่งสารกำจัดศัตรูพืชหรือพาหะนำโรค
- (121) การผลิต การบรรจุ การสะสมถั่ว
- (122) การพิมพ์หนังสือ หรือสิ่งพิมพ์อื่นที่มีลักษณะเดียวกันด้วยเครื่องจักร

(123) การผลิต การซ่อมเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องไฟฟ้า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
อุปกรณ์ไฟฟ้า

(124) การผลิตเทียน เทียนไข หรือวัตถุที่คล้ายคลึง

(125) การพิมพ์แบบ พิมพ์เขียว หรือถ่ายเอกสาร

(126) การสะสมวัตถุ หรือสิ่งของที่ชำรุดใช้แล้วหรือเหลือใช้

(127) การประกอบกิจการ โกดังสินค้า

(128) การล้างขวด ภาชนะหรือบรรจุภัณฑ์ที่ใช้แล้ว

(129) การพิมพ์สีลงบนวัตถุที่ไม่ใช่สิ่งทอ

(130) การก่อสร้าง

5) สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร ได้แก่

(1) สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 10 ตารางเมตร
ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 200 ตารางเมตร

(2) สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร ที่มีพื้นที่เกินกว่า 200 ตารางเมตร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมสุข แคมคำ (2546) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี แก่กลุ่มผู้ใช้ 2 กลุ่ม คือ อาจารย์กับนักศึกษา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี โดยการสืบค้นของอาจารย์ในสถาบันมีอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนสูงกว่าอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนโดยการสืบค้นของนักศึกษาในสถาบัน และระดับความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ ซึ่งได้แก่ ด้านความถูกต้องเที่ยงตรง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการปฏิบัติงานได้คล่องตัว และด้านความมีประโยชน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับสูงมาก

เพชร อินทรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนและข้อจำกัด โอกาสและอุปสรรค ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 (2) ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ .05 (3) จุดแข็ง คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี กายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุของทางราชการทำให้การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ

โชคชัย ศิลปะเดช (2551) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาวดี พุ่มชาวสวน (2551) ศึกษาเรื่อง “สถานภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองคูคต” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองคูคต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในงานบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ วัสดุ-อุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวก ป้ายแสดงตำแหน่งส่วนการงาน ความเพียงพอและเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ ความถูกต้อง รวดเร็ว และ การจัดทำแผนชุมชน แนวทางการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองคูคต ควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น วัสดุ-อุปกรณ์ สำหรับอำนวยความสะดวก หรือป้ายแสดงตำแหน่งส่วนการงาน ส่วนแนวทาง การพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาล

เมื่อคุณคณัน ควรดำเนินการปรับปรุงได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านกาให้บริการต่างๆ อีกทั้ง ผู้บริหารของเทศบาลควรรให้ความสำคัญในการควบคุมดูแล เจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด

อำไพ บุญดี (2551) ศึกษาเรื่อง “แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้มาใช้บริการ โดยแยกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของงานวิจัย และความถี่ในการใช้บริการและเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า (1) ความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน (2) การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการ ศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัย จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านการให้คำแนะนำและจัดหาแหล่งทุนวิจัย และด้านการจัดอบรมวิจัยและด้านสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัย จำแนกตามประเภทของงานวิจัย ด้านการให้คำแนะนำและจัดหาแหล่งทุนวิจัย และด้านการจัดอบรมการวิจัยและด้านสารสนเทศ มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (4) การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยในการใช้บริการด้านการให้คำปรึกษาด้านการให้คำแนะนำและจัดหาแหล่งทุนวิจัย ด้านการจัดอบรมการวิจัย ด้านสารสนเทศ และด้านปฏิบัติการวิจัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยนั้น ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในรูปแบบกระบวนการวิจัยที่หลากหลาย ส่งเสริมให้เข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง จัดหาบุคลากรทางการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อรองรับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ และควรมีการให้บริการสืบค้นข้อมูลทาง Website

อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ (2552) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน ผลการศึกษาพบว่า

(1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ควรพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า พัฒนาคุณภาพการให้บริการ

รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล (2552) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการ และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” (2) ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า ระดับชั้นการศึกษา และอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการ และปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการแตกต่างกันมากที่สุด (3) ข้อเสนอแนะคือ รัฐควรมีการจัดสรรเงินทุนกู้ยืมให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา โดยควรคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ต้องมีการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเงินและจัดกิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในการชำระหนี้ให้แก่ผู้กู้ยืม และควรปรับปรุงระบบ e-studentloan ให้มีความสมบูรณ์

สุพร ทองคำ (2553) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการ เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในการให้บริการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ และเพื่อทดลองใช้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพและปัญหาการใช้บริการ มีการบริการที่ค่อนข้างเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของกรมที่ดิน แต่ต้องมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติม เช่น มีป้ายบอกสถานที่ปรับปรุงฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน เป็นต้น (2) ปัญหาของการให้บริการ คือ ขาดการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรแต่งกายตามใจชอบ เป็นเหตุให้ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาติดต่อใช้บริการได้ การให้บริการไม่เป็นไปตามเวลาที่ประกาศ และขาดการปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เป็นต้น (3) ความต้องการของประชาชนในการให้บริการ คือ มีการจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรแต่งกายด้วยชุดฟอร์มแบบเดียวกัน ลดระยะเวลาการให้บริการให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว มีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน และมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ (4) ผลการทดลองใช้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน

ที่จังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน จากการสนทนากลุ่มและการแสดงความคิดเห็นของตัวแทนผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”

มนันยา สุวรรณพุ่ม (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีกระประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ให้มีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ

ฤกษ์ดี วิศาลอรรถกิจ (2557) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ (Counter Service) ของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Service) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ (Web Service)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ (Counter Service) ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งกำลังเปิดให้บริการประชาชนอยู่ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร และปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการรูปแบบใหม่ (Counter Service) ของกรุงเทพมหานคร และหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการรูปแบบใหม่ให้ดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่า (1) การให้บริการของรถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Service) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ (Web Service) ต่างก็เป็นบริการเสริมในการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในฐานะลูกค้า (2) ข้อเสนอแนะ คือ กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดการให้บริการทั้ง 3 รูปแบบ มาพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม หลากหลาย ตามความต้องการของประชาชน โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง และภาครัฐควรปรับกระบวนการ ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ ต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมและเอื้อต่อการดำเนินการให้บริการที่ดีครบวงจร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มุ่งศึกษาประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งการศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ทั้งหมดจำนวน 55 คน ศึกษาประชากรทั้งหมด
- 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 1,010 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane 1973, p. 725 อ้างถึงใน คำรง วัฒนา 2558, น. 114) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดหรือขนาดของประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่าง (sampling error)

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างภายใต้ระดับความเชื่อมั่น 95 และ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05 ($e = 0.05$)

$$n = \frac{1,010}{1+1,010(0.05)^2}$$

$$n = 287.00$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 287 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2564

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีจำนวน 2 ชุด ได้แก่

2.1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับเจ้าหน้าที่) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยเลือกคำตอบจากแบบสอบถามปลายปิด (Closed ended Questions) โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด
4	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมาก
3	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง
2	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อย
1	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.49	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.50 - 3.49	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.50 - 5.00	ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับประชาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยเลือกคำตอบจากแบบสอบถามปลายปิด (Closed ended Questions) โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด
4	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการมาก
3	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง
2	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อย
1	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาแปลความหมายของคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.49	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
2.50 - 3.49	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

- 3.50 - 4.49 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
4.50 - 5.00 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับ
มากที่สุด

3) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.2 การสร้างเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาบทความทางวิชาการ ตำรา รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือให้มีความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2.2.2 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปางให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน

2.2.3 เสนอร่างแบบสอบถามต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาคณาจารย์อิสระ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานกรรมการที่ปรึกษาการศึกษาคณาจารย์อิสระให้ถูกต้องสมบูรณ์

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและทำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) และหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ทั้งหมดจำนวน 55 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 287 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการศึกษา บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้าน

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้วยการทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
- 4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- 1) ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
- 2) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
- 3) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับเจ้าหน้าที่ 0.936) ของแบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับประชาชน 0.923)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- 1) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)
- 2) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)
- 4) การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากประชากรเป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างเหมา ที่ปฏิบัติงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง จำนวน 55 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2564 จำนวน 1,010 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง และประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2564 จำนวน 1,010 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน นำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยแยกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 (สำหรับเจ้าหน้าที่)

มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในเทศบาลนครลำปาง และรายได้ต่อเดือน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (n = 55 คน)	ร้อยละ (100.0)
1	เพศ		
	ชาย	14	25.5
	หญิง	41	74.5
	รวม	55	100.0
2	อายุ		
	21-30 ปี	13	23.6
	31-40 ปี	18	32.7
	41-50 ปี	9	16.4
	51-60 ปี	15	27.3
	รวม	55	100.0
3	ระดับการศึกษา		
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	1	1.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	1.8
	ปริญญาตรี	41	74.5
	ปริญญาโท	11	20.0
	ปริญญาเอก	1	1.8
	อื่นๆ ไปรกระบุ.....	0	0.0
	รวม	55	100.0
4	ระยะเวลาการปฏิบัติงานในเทศบาลนครลำปาง		
	น้อยกว่า 1 ปี	3	5.5
	1-5 ปี	16	29.1
	6-10 ปี	12	21.8
	11-15 ปี	9	16.4
	16-20 ปี	5	9.1
	มากกว่า 20 ปี	10	18.2
	รวม	55	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (n = 55 คน)	ร้อยละ (100.0)
5	รายได้ต่อเดือน		
	น้อยกว่า 10,000 บาท	17	30.9
	10,001 – 20,000 บาท	15	27.3
	20,001 – 30,000 บาท	9	16.4
	30,001 – 40,000 บาท	7	12.7
	40,001 – 50,000 บาท	2	3.6
	มากกว่า 50,000 บาท	5	9.1
	รวม	55	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในเทศบาลนครลำปาง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.40 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับประชาชน)

มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (n = 55 คน)	ร้อยละ (100.0)
1	เพศ		
	ชาย	140	48.8
	หญิง	147	51.2
	รวม	287	100.0
2	อายุ		
	น้อยกว่า 21 ปี	16	5.6
	21-30 ปี	60	20.9
	31-40 ปี	92	32.1
	41-50 ปี	79	27.5
	มากกว่า 50 ปี	40	13.9
	รวม	287	100.0
3	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	10	3.5
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	20	7.0
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	47	16.4
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	13.9
	ปริญญาตรี	151	52.6
	ปริญญาโท	19	6.6
	ปริญญาเอก	0	0.0
	อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.0
	รวม	287	100.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (n = 55 คน)	ร้อยละ (100.0)
4	อาชีพ		
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	11.1
	ลูกจ้าง / พนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ	40	13.9
	ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	63	22.0
	ธุรกิจส่วนตัว	115	40.1
	นักเรียน / นักศึกษา	27	9.4
	อื่นๆ โปรดระบุ.....	10	3.5
	รวม	287	100.0
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ไม่เกิน 10,000 บาท	61	21.3
	10,001 – 20,000 บาท	83	28.9
	20,001- 30,000 บาท	92	32.1
	30,001 – 40,000 บาท	42	14.6
	40,001 – 50,000 บาท	6	2.1
	มากกว่า 50,000 บาท	3	1.0
	รวม	287	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา เป็นเพศชาย มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง / พนักงาน

บริษัทเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,001 – 20,00 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง รวม 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ดังแสดงตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1 ด้านบุคลากร (Man)	4.29	0.59	มาก
2 ด้านงบประมาณ (Money)	4.03	0.69	มาก
3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)	3.78	0.85	มาก
4 ด้านการจัดการ (Management)	3.96	0.74	มาก
รวมทุกด้าน	4.01	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร (Man) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ (Money) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรองลงมาเท่ากับ 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีความคิดเห็น

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดแยกเป็นรายด้านปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แยกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร (Man)			
1 บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	4.47	0.60	มาก
2 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ	4.29	0.53	มาก
3 บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทักษะและความรู้ด้านการให้บริการ	4.24	0.69	มาก
4 บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อภารกิจของงาน	4.07	0.83	มาก
5 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.47	0.57	มาก
รวม	4.29	0.59	มาก
ด้านงบประมาณ (Money)			
6 เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน	3.87	0.84	มาก
7 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.87	0.77	มาก
8 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.96	0.71	มาก
9 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.05	0.70	มาก
รวม	4.03	0.69	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)				
10	เทศบาลนครลำปางบริหารจัดการวัสดุ และอุปกรณ์ อย่างประหยัด	3.91	0.72	มาก
11	เทศบาลนครลำปางมีวัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.65	0.90	มาก
12	เทศบาลนครลำปางมีครุภัณฑ์ที่ครบครันและเหมาะสม ต่อการปฏิบัติงาน	3.62	0.91	มาก
13	เทศบาลนครลำปางสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	3.71	1.04	มาก
	รวม	3.78	0.85	มาก
ด้านการจัดการ (Management)				
14	เทศบาลนครลำปางมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการอย่างครบถ้วนเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558	4.13	0.77	มาก
15	เทศบาลนครลำปางมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.04	0.74	มาก
16	เทศบาลนครลำปางมีการลดขั้นตอนในการให้บริการ ได้อย่างเหมาะสมและมีความรวดเร็ว	3.81	0.94	มาก
17	เทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ การให้บริการของบุคลากร	3.96	0.86	มาก
18	เทศบาลนครลำปางมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.02	0.73	มาก
	รวม	3.96	0.74	มาก
	รวมทุกด้าน	4.01	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า

ด้านบุคลากร (Man) ข้อที่ 1 บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และข้อ 5 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.47 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และ 0.57 ตามลำดับ รองลงมาคือ ข้อที่ 2 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ข้อที่ 3 บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทักษะและความรู้ด้านการให้บริการ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่ 4 บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อภารกิจของงาน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.07 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ด้านงบประมาณ (Money) ข้อที่ 9 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมาคือ ข้อ 8 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และข้อที่ 6 เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อที่ 7 เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.87 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และ 0.77 ตามลำดับ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ข้อที่ 10 เทศบาลนครลำปางบริหารจัดการวัสดุและอุปกรณ์อย่างประหยัด ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.91 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาคือ ข้อที่ 13 เทศบาลนครลำปางสำรวจความต้องการ

ของบุคลากรเพื่อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 ข้อที่ 11 เทศบาลนครลำปางมีวัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และข้อที่ 12 เทศบาลนครลำปางมีครุภัณฑ์ที่ครบครันและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ด้านการจัดการ (Management) ข้อที่ 14 เทศบาลนครลำปางมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูลและระยะเวลาในการให้บริการอย่างครบถ้วนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือ ข้อที่ 15 เทศบาลนครลำปางมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ข้อที่ 18 เทศบาลนครลำปางมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ข้อที่ 17 เทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากร ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และข้อที่ 16 เทศบาลนครลำปางมีการลดขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีความรวดเร็ว ความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.81 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล นครลำปาง รวม 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ดังแสดงตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.23	0.65	มาก
2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.17	0.63	มาก
3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.65	มาก
4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.62	มาก
5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.12	0.62	มาก
รวมทุกด้าน	4.14	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ย 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.04 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง แยกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม			
1 ให้บริการด้วยความเป็นมิตรแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน	4.29	0.66	มาก
2 มีมารยาทที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างเท่าเทียม	4.22	0.69	มาก
3 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างเท่าเทียม ไม่ลัดขั้นตอนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด	4.18	0.65	มาก
4 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	0.62	มาก
5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	0.69	มาก
รวม	4.23	0.65	มาก
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา			
6 เปิดให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.17	0.65	มาก
7 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	4.20	0.67	มาก
8 การให้บริการในแต่ละขั้นตอน เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด	4.21	0.66	มาก
9 มีการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ ล่วงหน้า ก่อนใบอนุญาตฯ หมดอายุอย่างสม่ำเสมอ	4.14	0.68	มาก
10 การให้บริการมีความถูกต้อง และแล้วเสร็จในการติดต่อ รับบริการเพียงครั้งเดียว	4.10	0.72	มาก
รวม	4.17	0.63	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ			
11 มีน้ำดื่ม ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ หรืออทิ เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.68	มาก
12 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.05	0.67	มาก
13 มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.10	0.66	มาก
14 มีการจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ไว้อย่างเพียงพอ	4.07	0.65	มาก
15 มีสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.68	0.80	มาก
รวม	4.04	0.65	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
16 การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน	4.11	0.64	มาก
17 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่างๆ	4.13	0.63	มาก
18 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.17	0.64	มาก
รวม	4.14	0.62	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
19 มีผู้ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน	4.12	0.66	มาก
20 มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.14	0.64	มาก
21 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่	4.15	0.62	มาก
22 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการแบบเชิงรุก	4.14	0.62	มาก
23 นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.11	0.64	มาก
รวม	4.12	0.62	มาก
รวมทุกด้าน	4.14	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ข้อที่ 1 ให้บริการด้วยความเป็นมิตรแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ ข้อที่ 4 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ข้อที่ 2 มีมารยาทที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ข้อที่ 5 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่ 3 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลัดขั้นตอนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.18 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ข้อที่ 8 การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.21 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ ข้อที่ 7 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ข้อที่ 6 เปิดให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ข้อที่ 9 มีการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ ล่วงหน้า ก่อนใบอนุญาตฯ หมดอายุอย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของ

เทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และข้อที่ 10 การให้บริการมีความถูกต้อง และแล้วเสร็จในการติดต่อรับบริการเพียงครั้งเดียว ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ข้อที่ 13 มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ ข้อที่ 14 มีการจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ข้อที่ 12 มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และข้อที่ 15 มีสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.68 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อที่ 18 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือ ข้อที่ 17 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่างๆ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อที่ 16 การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อที่ 21 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 รองลงมาคือ ข้อที่ 20 มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ข้อที่ 22 สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการแบบเชิงรุก ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ข้อที่ 19 มีผู้ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และข้อที่ 23 นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก

3.1.1 จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง รวม 4 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากร (Man) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ด้านงบประมาณ (Money) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ซึ่งเมื่อรวมทุกด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

3.1.2 จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง รวม 5 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ซึ่งเมื่อรวมทุกด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

จึงสรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

3.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ระดับ ความคิดเห็น	ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man)			ประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	4.29	0.59	มาก	4.11	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

3.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ระดับ ความคิดเห็น	ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money)			ประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	4.03	0.69	มาก	4.11	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

3.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ระดับ ความคิดเห็น	ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)			ประสิทธิภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	3.78	0.85	มาก	4.11	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

3.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการจัดการ (Management) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการจัดการ (Management) กับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ระดับ ความคิดเห็น	ปัจจัยด้านการบริหาร			ประสิทธิภาพการให้บริการ		
	ด้านการจัดการ (Management)					
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
	3.96	0.74	มาก	4.11	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหารด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารด้านการจัดการ (Management) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ตัวแปร	ปัจจัยด้านการบริหาร		ประสิทธิภาพการให้บริการ	
	\bar{X}	ระดับ	\bar{X}	ระดับ
ด้านบุคลากร (Man)	4.29	มาก		
ด้านงบประมาณ (Money)	4.03	มาก	4.14	มาก
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)	3.78	มาก		
ด้านการจัดการ (Management)	3.96	มาก		

จากตารางที่ 4.11 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหาร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านการจัดการ (Management) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) เปรียบเทียบความต่างกัน จำแนกตามเพศ และใช้สถิติการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความต่างกัน จำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามรายได้ เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความต่างกันรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

3.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามเพศ

H_0 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ				t-test	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.23	0.65	4.23	0.65	-0.102	0.919
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.20	0.63	4.14	0.61	0.700	0.485
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.08	0.65	4.00	0.65	1.026	0.306
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.12	0.63	4.15	0.61	-0.364	0.716
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.62	4.12	0.62	0.192	0.848
รวม	4.15	0.63	4.12	0.62	0.708	0.480

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ไม่แตกต่างกัน

3.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามอายุ

H_0 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.117	0.029	0.68	0.991
ภายในกลุ่ม	282	121.2	0.430		
รวม	286	121.3			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.602	1.151	3.041	0.018*
ภายในกลุ่ม	282	106.6	0.378		
รวม	286	111.2			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.946	0.237	0.549	0.700
ภายในกลุ่ม	282	121.4	0.431		
รวม	286	122.4			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.642	0.160	0.409	0.802
ภายในกลุ่ม	282	110.5	0.392		
รวม	286	111.1			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.873	0.468	1.196	0.313
ภายในกลุ่ม	282	110.3	0.391		
รวม	286	112.2			
ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.287	0.072	0.215	0.930
ภายในกลุ่ม	282	94.14	0.334		
รวม	286	94.43			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	มากกว่า
		21 ปี				50 ปี
	\bar{X}	4.56	4.10	4.15	4.08	4.35
น้อยกว่า 21 ปี	4.56	-	0.46*	0.41*	0.48*	0.21
21-30ปี	4.10	-	-	-0.05	0.02	-0.25*
31-40ปี	4.15	-	-	-	0.07	-0.20
41-50ปี	4.08	-	-	-	-	-0.27*
มากกว่า 50 ปี	4.35	-	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี และประชาชนที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.986	0.397	0.935	0.458
ภายในกลุ่ม	281	119.3	0.425		
รวม	286	121.3			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.579	0.116	0.294	0.916
ภายในกลุ่ม	281	110.7	0.394		
รวม	286	111.2			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.615	0.323	0.751	0.586
ภายในกลุ่ม	281	120.7	0.430		
รวม	286	122.4			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.366	0.273	0.699	0.625
ภายในกลุ่ม	281	109.7	0.391		
รวม	286	111.1			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.801	0.360	0.916	0.471
ภายในกลุ่ม	281	110.4	0.393		
รวม	286	94.43			
ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.789	0.557	1.708	0.133
ภายในกลุ่ม	281	91.64	0.326		
รวม	286	94.43			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามอาชีพ

H_0 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.619	0.324	0.760	0.579
ภายในกลุ่ม	281	119.7	0.426		
รวม	286	121.3			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.597	1.119	2.976	0.012*
ภายในกลุ่ม	281	105.6	0.376		
รวม	286	111.2			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.897	0.379	0.884	0.492
ภายในกลุ่ม	281	120.5	0.429		
รวม	286	122.4			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.336	0.067	0.170	0.973
ภายในกลุ่ม	281	110.8	0.394		
รวม	286	111.1			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.993	0.399	1.016	0.408
ภายในกลุ่ม	281	110.2	0.392		
รวม	286	112.2			
ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.029	0.206	0.619	0.685
ภายในกลุ่ม	281	93.40	0.332		
รวม	286	94.43			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน ของรัฐ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ	
	\bar{X}	4.15	4.12	4.09	4.13	4.37	4.80
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.15	-	0.03	0.06	0.02	-0.22	-0.65*
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	4.12	-	-	0.03	-0.01	-0.25	-0.68*
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท เอกชน	4.09	-	-	-	-0.04	-0.28	-0.71*
ธุรกิจส่วนตัว	4.13	-	-	-	-	-0.24	-0.67*
นักเรียน/นักศึกษา	4.37	-	-	-	-	-	-0.43
อื่นๆ	4.80	-	-	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างจากประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H_0 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.696	0.339	0.796	0.553
ภายในกลุ่ม	281	119.5	0.426		
รวม	286	121.3			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.113	1.023	2.707	0.021*
ภายในกลุ่ม	281	106.1	0.378		
รวม	286	111.2			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.727	0.745	1.765	0.120
ภายในกลุ่ม	281	118.6	0.422		
รวม	286	122.4			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.066	0.813	2.134	0.062
ภายในกลุ่ม	281	107.0	0.381		
รวม	286	111.1			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.206	0.841	2.188	0.056*
ภายในกลุ่ม	281	108.0	0.384		
รวม	286	112.2			
ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.440	0.688	2.124	0.063
ภายในกลุ่ม	281	90.99	0.324		
รวม	286	94.43			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		\bar{X}	4.29	4.12	4.18	4.00	4.83
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.29	-	0.17	0.11	0.29*	-0.54*	-0.29
10,001 - 20,000 บาท	4.12	-	-	-0.06	0.12	-0.71*	-0.12
20,001 - 30,000 บาท	4.18	-	-	-	0.18	-0.65*	0.18
30,001 - 40,000 บาท	4.00	-	-	-	-	0.83*	0.00
40,001 - 50,000 บาท	4.83	-	-	-	-	-	0.83
มากกว่า 50,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 และมีรายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท แตกต่างกัน และประชาชนที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีรายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีรายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างจากประชาชนที่มีรายเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
		\bar{X}	4.16	4.10	4.14	4.02	4.83
ไม่เกิน 10,000 บาท	4.16	-	0.06	0.02	0.14	-0.67*	0.50
10,001 - 20,000 บาท	4.10	-	-	-0.04	0.08	-0.73*	0.44
20,001 - 30,000 บาท	4.14	-	-	-	0.12	-0.69*	0.48
30,001 - 40,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-0.81*	0.36
40,001 - 50,000 บาท	4.83	-	-	-	-	-	1.17*
มากกว่า 50,000 บาท	3.66	-	-	-	-	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง

4.1.1 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควรจัดให้มีเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง ซึ่งเป็นอุปกรณ์ด้านสุขภาพเบื้องต้นของบุคคลในระบบกองสาธารณสุข

4.1.2 ควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

4.2.1 ควรปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของเทศบาลนครลำปางอย่างเท่าเทียมกันอย่าเลือกปฏิบัติ

4.2.2 งานสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการทุกปี เป็นเหตุให้ต้องคอยสอบถามทุกครั้ง ซึ่งทำให้เสียเวลาในการติดต่อราชการ

4.2.3 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการดี และให้คำปรึกษาได้

4.2.4 การให้บริการและปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพดี

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง สรุปผลได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยบริหารในการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปางทั้งหมด จำนวน 55 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ จำนวน 1,010 คน โดยใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 287 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 2 ชุด ได้แก่

1) แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับเจ้าหน้าที่) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2) แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (สำหรับประชาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งสิ้น 23 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

1.3 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างของเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างของเนื้อหา โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC ภาพรวมที่ 0.85

1.3.2 แก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ให้สมบูรณ์

1.3.3 จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับฉบับสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ต่อเทศบาลนครลำปาง ตามหนังสือที่ อว 0602.17/บ88 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2564 เพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

1.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากเทศบาลนครลำปาง ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและวัตถุประสงค์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอรับคืนด้วยตัวเอง

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Packages for Social Science) มีรายละเอียด ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.5.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.3 ระดับปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.4 **ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ** ใช้การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

1.5.5 **ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น** ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย

1.6 สรุปผลการศึกษา

1.6.1 **ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง** ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคืออายุในช่วง 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในเทศบาลนครลำปางส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 คน รองลงมาคือ อยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือมีรายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

1.6.2 **ระดับความเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการสุขภาพนิคมอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง** ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านบุคลากร (Man) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และบุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) และลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อภารกิจของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

ด้านงบประมาณ (Money) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.05$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน และเทศบาลนครลำปางใช้จ่ายอย่างประหยัด และคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.87$)

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ เทศบาลนครลำปางบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.91$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลนครลำปางมีครุภัณฑ์ที่ครบครันและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.62$)

ด้านการจัดการ (Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ เทศบาลนครลำปางมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูล และระยะเวลาในการให้บริการอย่างครบถ้วน เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และลำดับสุดท้ายคือ เทศบาลนครลำปางมีการลดขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

1.6.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

1.6.4 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน ($\bar{X} = 4.29$) และลำดับสุดท้ายคือ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลดขั้นตอนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ($\bar{X} = 4.18$)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.21$) และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการมีความถูกต้อง และแล้วเสร็จในการติดต่อรับบริการเพียงครั้งเดียว ($\bar{X} = 4.10$)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) และลำดับสุดท้ายคือ มีสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และลำดับสุดท้ายคือ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$)

1.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.7.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7.2 ระดับปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1.8.1 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ควรจัดให้มีเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง ซึ่งเป็นอุปกรณ์ด้านสุขภาพเบื้องต้นของบุคคลในระบบสาธารณสุข อีกทั้งควรนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย และได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว

1.8.2 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง ควรปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบัญญัติ ต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และไม่ควรเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนบ่อยจนเกินไป ควรมีการจัดตั้งสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่สะดวกต่อการให้บริการประชาชน หรือหากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทุกครั้ง เพื่อความสะดวกในการรับบริการ

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.1.1 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร (Man) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ (Money) ด้านการจัดการ (Management) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (material) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกขั้นตอน เพื่อสรรหาและเลือกสรรบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในการขับเคลื่อนองค์กร บุคลากร (Man) จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี พุ่มชาวสวน (2551) ศึกษาเรื่อง “สถานภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองคูคต” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองคูคต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในงานบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ วัสดุ-อุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวก ป้ายแสดงตำแหน่งส่วนการงาน ความเพียงพอและเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ ความถูกต้อง รวดเร็ว และการจัดทำแผนชุมชน และงานวิจัยของ มั่นนยา สุวรรณพุ่ม (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาการให้บริการ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีกระประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ให้มีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ

2.1.2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุดอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ John D. Millett (1954) ที่มองว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นแนวคิดหนึ่งที่ต้องมีค่านิยมมารองรับ เพื่อให้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และแนวคิดของ Paul Temporal and Martin Trott (2001) “การจัดการลูกค้าสัมพันธ์” หรือ CRM (Customer Relationship Management) หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อสร้างสภาพการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย โดยองค์กรเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าให้ตอบกลับในรูปของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางอยู่ในระดับมาก

2.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน
จำแนกตามเพศ ใช้วิธีวิเคราะห์การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน
จำแนกตามอายุ ใช้การทดสอบหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอายุต่างกัน พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางโดยรวม มีค่า $P = 0.93$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอายุแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

2.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน
จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การทดสอบหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางโดยรวม มีค่า $P = 0.13$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

2.3.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน
จำแนกตามอาชีพ ใช้การทดสอบหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางโดยรวม มีค่า $P = 0.68$ นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

2.3.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางโดยรวมมีค่า $P = 0.06$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และด้านปฏิบัติการ คือ

3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลนครลำปางควรมีนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัย สะดวก และครบครัน เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ดังกล่าว ในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านบุคลากร (Man) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจของงาน จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางควรมีนโยบายเพิ่มคน หรือวิเคราะห์อัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสม เพื่อให้มีบุคลากรที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเพียงพอ แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรร ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องมีการจัดหาบุคลากรเพิ่ม อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดงบประมาณเพื่อทำไปใช้ในการบริหารงานในด้านอื่นๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

3) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ (Money) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน และเทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด จึงขอเสนอให้รัฐบาลควรมีนโยบายจัดสรรงบประมาณให้กับท้องถิ่นเพิ่มขึ้นจากเดิม และผู้บริหารของเทศบาลนครลำปางควรมีนโยบายในการจัดทำแผนการใช้จ่ายให้เพียงพอกับงบประมาณที่ได้รับเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

4) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) มีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เทศบาลนครลำปางมีครุภัณฑ์ที่ครบครันและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด จึงขอเสนอให้ เทศบาลนครลำปางควรรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ต่างๆ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายสร้างจิตสำนึกที่ดีในการใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าให้แก่บุคลากร เพื่อให้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่งผลดีต่อประชาชนได้มากที่สุด

5) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการจัดการ (Management) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เทศบาลนครลำปางมีการลดขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางมีนโยบายให้งานบริการทุกประเภทตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกัน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารให้สั้นลง สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเบ็ดเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว

3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านปฏิบัติการ

1) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม หรือแวนสายตา ไว้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

2) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลัดขั้นตอนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปาง สร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริการมีความเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง

3) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องการให้บริการมีความถูกต้อง และแล้วเสร็จในการติดต่อรับบริการเพียงครั้งเดียวนั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางปรับปรุงวิธีการให้บริการให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการในเรื่องนั้นๆ ให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวกัน เพื่อไม่ให้เป็นภาระและเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชน

4) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เรื่องการมีสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ นั้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางจัดพื้นที่สำหรับจอดยานพาหนะของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการแยกกัน เพื่อเป็นการจำกัดพื้นที่จอดยานพาหนะของเจ้าหน้าที่และเพิ่มพื้นที่สำหรับจอดยานพาหนะของประชาชน

5) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านให้บริการด้านการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีเพียงเรื่องการให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางจัดให้มีการประชุมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อซักซ้อม ขั้นตอน และวิธีการให้บริการให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน รวมถึงรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงาน และร่วมกัน หาแนวทางแก้ไข อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

6) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงขอเสนอให้เทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีได้รับความสะดวกในการรับบริการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดภาระในการทำงานให้แก่บุคลากรอีกด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา เรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลนครลำปาง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและช่วยทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัญญา ปลิวอิสสระ. (2554). *การให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ: เคาร์เตอร์บริการประชาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2557). การจัดการสาธารณะของท้องถิ่น ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น* (หน่วยที่ 3, น. 3-5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- โชคชัย ศิลปะเดช. (2551). *ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ดำรง วัฒนา. (2558). การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 3, น. 71 – 124). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2556). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 5, น. 226 – 249). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2556). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 11, น. 205 - 206). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- เทศบาลนครลำปาง. *ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครลำปาง*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก <http://www.lampangcity.go.th/mains/>.
- นิวัฒน์ ชัยวรมุขกุล. *การพัฒนาคืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/485293>.
- ปธาน สุวรรณมงคล และสันต์ รัตนะขวัญ. (2559). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ใน *สถาบันพระปกเกล้า*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>.

- ปรียาภรณ์ ปั่นอ้อม. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- พัฒนอร์ ธรปิ่นณะเศรษฐ์. (2551). *ทักษะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เพชร อินทร์ดี. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ภานุวัฒน์ อ่อนเทศ. (2560). *หมวดที่ 6 ด้านการสุขาภิบาล*. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563 จาก <http://bangkokgreencity.bangkok.go.th/greencity/sanitation.aspx>.
- มนันยา สุวรรณพุ่ม. (2556). *การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2557). *แนวคิดและหลักการบริหารท้องถิ่น ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น*. (หน่วยที่ 1, น. 4-18). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- รัชณี จุงกิจเจริญไพศาล. (2552). *การพัฒนาการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2562). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2544*. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563 จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>.
- ฤกษ์ดี วิศาลอรรถกิจ. (2557). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนรูปแบบใหม่ (Counter Service) ของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Mobile Service) จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) และการให้บริการข้อมูลทางเว็บไซต์ (Web Service) (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562). *บริการสาธารณะ*. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/บริการสาธารณะ>.

- สมสุข เข้มคำ. (2546). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- สุพร ทองคำ. (2553). การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร ตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขั้นพื้นฐานของกรมที่ดิน (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- สุภาวดี พุ่มชาวสวน. (2551). สถานภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองคูคต (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. (2561). ความรู้เกี่ยวกับการบริหารส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563 จาก <http://bkf-sao.go.th/UserFiles/File/Sao/1.human%20resource%20Management%20Local.pdf>.
- อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ. (2552). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- อรรวรรณ น้อยวัฒน์. (2556). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2563 จาก https://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book56_1/km.htm
- อำไพ บุษดี. (2551). แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- iM2 Market. (2559). การพัฒนาหมายถึง?. สืบค้น 21 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.im2market.com/2015/11/24/2097>.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม (สำหรับเจ้าหน้าที่)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามจากประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจของท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับการตอบแบบสอบถามของท่าน

จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนาการบริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. การตอบแบบสอบถามผู้ศึกษาวิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ทุกส่วน เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวจิรัชญา สุวรรณสุข

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงตามข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 21-30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในเทศบาลนครลำปาง

 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

 น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความรู้สึก และความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวเท่านั้น

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (Man)						
1	บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ					
2	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ					
3	บุคลากรได้รับการฝึกอบรมทักษะและความรู้ด้านการให้บริการ					
4	บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อภารกิจของงาน					
5	บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ					
ด้านงบประมาณ (Money)						
6	เทศบาลนครลำปางได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน					
7	เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด และคุ้มค่า					
8	เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
9	เทศบาลนครลำปางใช้จ่ายงบประมาณอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง					

ข้อ	การบริการประชาชนด้านการจัดการสุขภาพ อนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)						
10	เทศบาลนครลำปางบริหารจัดการวัสดุ และอุปกรณ์อย่างประหยัด					
11	เทศบาลนครลำปางมีวัสดุ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย					
12	เทศบาลนครลำปางมีครุภัณฑ์ที่ครบครันและเหมาะสมต่อ การปฏิบัติงาน					
13	เทศบาลนครลำปางสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
ด้านการจัดการ (Management)						
14	เทศบาลนครลำปางมีการจัดทำแผนผังขั้นตอน ข้อมูล และระยะเวลา ในการให้บริการอย่างครบถ้วนเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558					
15	เทศบาลนครลำปางมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
16	เทศบาลนครลำปางมีการลดขั้นตอนในการให้บริการได้ อย่างเหมาะสมและมีความรวดเร็ว					
17	เทศบาลนครลำปางให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ การให้บริการของบุคลากร					
18	เทศบาลนครลำปางมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อกำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					

แบบสอบถาม (สำหรับประชาชน)

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามจากประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

2. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนาการบริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. การตอบแบบสอบถามผู้ศึกษาวิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ทุกส่วน เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวจิรัชญา สุวรรณสุข

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงตามข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง / พนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน / นักศึกษา อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครลำปาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความรู้สึก
และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม						
1	ให้บริการด้วยความเป็นมิตรแก่ผู้มาใช้บริการทุกคน					
2	มีมารยาทที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
3	ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลัด ขั้นตอนเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด					
4	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา						
6	เปิดให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
7	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
8	การให้บริการในแต่ละขั้นตอน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
9	มีการแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาตฯ ล่วงหน้า ก่อนใบอนุญาตฯ หมดอายุอย่างสม่ำเสมอ					
10	การให้บริการมีความถูกต้อง และแล้วเสร็จในการติดต่อ รับบริการเพียงครั้งเดียว					

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการสุขภาพนิบาล อนามัยและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลนครลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
11	มีน้ำดื่ม ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ หรืออาทิ เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ บริการอย่างเพียงพอ					
12	มีป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
13	มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ					
14	มีการจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ใ้ได้อย่างเพียงพอ					
15	มีสถานที่สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
16	การให้บริการมีระบบ ขั้นตอน ชัดเจน					
17	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่างๆ					
18	บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
19	มีผู้ให้ประชาชน ได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน					
20	มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
21	รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่					
22	สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการแบบเชิงรุก					
23	นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวจิรัชญา สุวรรณสุข
วัน เดือน ปีเกิด	4 สิงหาคม 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	พนักงานจ้างทั่วไป

