

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. องค์การบริหารส่วนตำบล
6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539 : 25 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง หากความเครียดของบุคคลมีมากก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นๆ ได้

ทิว และ แม็คคอร์มิค (Tiff & McCormic. 1965 : 45 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลแมน (Wolman. 1973 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

พอตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Potter and Lawler. 1975) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

## 2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

### 2.1 ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับการบริการ

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

2.1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2.1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

## 2.2 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2.2.2 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

## 2.3 ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 : 37 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

2.3.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง ”

2.3.2 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในระยะหนึ่ง ”

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

## 3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 – 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆไป ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการที่เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการเช่นเดียวกัน

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้อธิบาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

ศิรินารด บัวสอน (2548 : 18) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินนำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

#### 5. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ได้มีผู้อธิบายการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ผู้รับบริการไว้ ดังนี้

##### 5.1 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

5.1.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

5.1.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 5.2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

5.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร

5.2.2 การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

5.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

5.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 6. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

### 6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้ (Maslow, 1970 : 153)

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงหรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization)

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียง ความต้องการได้รับการยกย่อง (Self-esteem need)

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and love needs)

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety needs)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

แผนภูมิที่ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์

6.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

6.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควร แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

6.1.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

6.1.4 ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเองความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

6.1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนิโคคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนิโคคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่



ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นจะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นไปตลอดเวลา

6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิสเบริกส์ ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ (Herzberg, 1966 : 15 - 16)

6.2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงานถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจนี้ แบ่งออกเป็น

- 1) นโยบายและการบริหาร
- 2) วิธีการบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความมั่นคงของงาน
- 7) ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง
- 8) ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง

6.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ถึงจะไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจแต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ตั๋วงาน
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้า

## แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้บริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

दनัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

เชษฐชัย จิตุชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบ

ความต้องการของลูกค้า เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการจึงรวมความถึงความสามารถของผู้ให้ที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย

## 2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรดรชน (2544 :

14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทักเย้ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการแลพเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะ โขคดี. 2541 : 254)

2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

## 2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

## 2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 220)

### 2.3.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

### 2.3.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

#### 2.3.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) สามารถในการให้บริการ
- 2) สามารถในการสื่อสาร
- 3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

#### 2.3.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

#### 2.3.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

#### 2.3.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.3.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

2.3.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

#### 2.3.9 ความเข้าใจ (Understanding)

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

#### 2.3.10 การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)

- 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

#### 2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลชน ธนาพงศธร. 2530 : 46-47)

2.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง

2.4.3 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับ

ประชาชนทุกคนผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนผู้รับบริการตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยความอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.6 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

2.4.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

### 3. การพัฒนาคุณภาพบริการ

#### 3.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงษ์ ชาติท่าเล (2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่าเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้น จะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยัง ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมี สุขภาพ จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อ แก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนสู่สภาวะที่น่าพอใจซึ่งอาจ เกิดการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

#### 3.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศโดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือ องค์การใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความ ต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือ บริการ

การบริการ นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่ง การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจ ในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

คุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของ ผู้รับบริการ ระดับ ของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ชาติท่าเล. 2546 : 3)



### 3.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

3.1.1 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของพบว่าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ (วิชัย รัชฎาพานิชย์. 2546 : 17)

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการ ได้อย่าง ไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมี มารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจ คน
- 10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของการบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1.2 สำหรับระบบการให้บริการของอำเภอ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ
- 2) กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3) ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3) ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือ ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการใช้บริการ

3.4 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีดังนี้

3.4.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

2) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงานหรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

3.4.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดย

การปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่าจะงานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่าจะงานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3.4.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกเว้นมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกเว้น โดยเฉพาะแต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

3.4.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกเว้นมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

3.4.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

#### 3.4.6 การประกาศใช้

1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร.แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

### 3.5 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสภาวะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไปหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้หน้า ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

#### 3.5.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับกล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือ ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่ง ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิภาพในการวัดระดับการทำงานประการต่อมารกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

#### 3.5.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร  
 2) ความแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรและตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยมีผลผลิต แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร

- 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน
- 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมากจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุก

ตัว

6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมาก ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไปจะทำให้ตัวบ่งชี้ที่นั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร

7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

3.5.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติ เพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 2) กำหนดขอบเขตของการบริการ
- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

การพัฒนา

7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล

8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยบังชี้

9) ทดสอบตัวบังชี้

10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบังชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบังชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

### 3.6 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ

3.6.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการ ในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff conscious) มีทัศนคติที่ต้องงานบริการเท่าที่ ที่ดีต่อลูกค้ามีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่กระตือรือร้น ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple-I กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ดีโดยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1.1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

1.2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

1.3) Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

2) ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริการ โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กกลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น out put กระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขอร้องเรียน ข้อเสนอให้ ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

3.6.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาดสะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.6.3 ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

### 1. ความหมายของผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

### 2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.1 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 กล่าวถึงสิทธิผู้สูงอายุ ตาม มาตรา 11 ไว้ว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1.1 การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

2.1.2 การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

2.1.3 การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

2.1.4 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

2.1.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น

2.1.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

2.1.7 การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

2.1.8 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง

2.1.9 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาคอขวด

2.1.10 การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

2.1.11 การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.1.12 การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

2.1.13 การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อ



พิจารณาและประกาศกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดของกระทรวง หรือทบวงใน ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน ความสัมพันธ์กับภารกิจหลักและปริมาณงานในความรับผิดชอบ รวมทั้งการมีส่วนร่วม ของภาคประชาชนประกอบด้วยเป็นสำคัญ

การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานตามวรรค สองดำเนินการให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษก็ได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบประกาศกำหนด

## 2.2 ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ออกระเบียบ ไว้ว่า

2.2.1 คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มี คุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

- 1) มีสัญชาติไทย
- 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
- 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ย

ยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญ พิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทน อย่างเป็นทางการหรือโดยพฤตินัยจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2.2 การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลง กรณีดังต่อไปนี้

- 1) ตาย
- 2) ขาดคุณสมบัติตามข้อ ๖
- 3) แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ดังกล่าวสิ้นสุดลงตามข้อ 1 ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ สั่งระงับการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

วุฒิสภา ดันไชย (2547 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิ์ตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย

โกวิท พวงงาม (2550 : 7) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังและกำหนดนโยบายของตนเองรวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทยได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด , เทศบาล , องค์การบริหารส่วนตำบล , พัทยา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

เอนไซโคลพีเดีย บริแทนนิกา (Encyclopedia Britannica ; อ้างถึงใน พรชัย เทพปัญญา และคณะ. 2527 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง อำนาจหน้าที่ ที่จะกำหนดและการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดพื้นที่ที่อยู่นี้ อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1984 : 78) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการ

ปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่งที่มีพื้นที่อาณาเขตและประชากรเป็นของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (โกวิทช์ พวงงาม. 2550 : 24 - 25)

2.1 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

2.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### 3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

#### 3.1 จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

#### 3.2 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

3.2.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อกำหนดพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

3.2.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินงานตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำกิจการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเภท

3.2.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหาร หรือคณะบริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

3.2.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

3.2.5 ความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้หมายถึงอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3.2.6 มีการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้ได้อย่างอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3.2.7 มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้นการกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

### 3.3 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทีย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

3.3.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

3.3.2 มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น

3.3.3 มีอิสระในการดำเนินกิจการและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

3.3.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

3.3.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากลักษณะของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลางมีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 4. เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่น

โกวิทีย์ พวงงาม (2550 : 21) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

4.1 เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดไว้ตายตัวว่า ต้องมีประชากรมีพื้นที่เท่าไร ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศที่จะกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครอง

ท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรจะมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

4.2 เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไป รับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีควมสลับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

4.3 เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่นและมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4.4 เจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วน of ประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วยทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

จากเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วย เกณฑ์ประชากร เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เกณฑ์รายได้ และเจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน

## 5. รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยไว้ดังนี้

5.1 รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด

เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดจนดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าว เป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก จะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

5.2 รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาจึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล โครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีความพยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two tier) กล่าวคือ การทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper tier) จัดทำภารกิจในโครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และภารกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้ กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา



## องค์การบริหารส่วนตำบล

### 1. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้นไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ (กรมการปกครอง. 2547 : 19)

ต่อมาเกิดกระแสสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น และนำมาซึ่งการเรียกร้องให้รัฐบาลพิจารณากระจายอำนาจการปกครองตนเอง ไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พ.ศ. 2538 ส่วนสภาตำบลทั้งประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมด และเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่มองค์การบริหารส่วนตำบลแบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่ง (กรมการปกครอง. 2547 : 20) ปัจจุบันมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 6,403 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2551 : 12-15)

ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น
- 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทย ประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (2546 : 7) ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทั้งนี้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

## 2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

2.1 หน้าที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

2.2 หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

2.2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
2.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

2.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2.3 หน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจพิจารณากระทำได้ คือ

- 2.3.1 ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 2.3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 2.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 2.3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 2.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 2.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 2.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 2.3.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 2.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 2.3.12 การท่องเที่ยว
- 2.3.13 การผังเมือง

### 3. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 45 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงและมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี สามารถพิจารณา ได้ดังนี้

#### 3.1 จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

- 3.1.1 ให้มีสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน
- 3.1.2 ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน
- 3.1.3 ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

3.2 ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แต่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิรับสมัครเลือกตั้งที่ได้แก้ไขตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

3.2.1 ไม่เคยถูกผู้ว่าสั่งให้ออกจากตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือแพทย์ประจำตำบล เว้นแต่จะพ้น 5 ปี นับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

3.2.2 สัญชาติไทยโดยกำเนิดและมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้งซึ่งถือเป็นจุดที่ต้องการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีบุคลากรที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

3.3.1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3.3.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

#### 4. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริการกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี

##### 4.1 คณะผู้บริหารประกอบด้วย

4.1.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

4.1.2 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

4.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

4.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

4.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

4.3 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

4.3.1. ถึงคราวออกตามวาระ

4.3.2 ตาย

4.3.3 ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

4.3.4 ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 58/1

4.3.5 กระทำการฝ่าฝืนมาตรา 64/2

4.3.6 ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้จากตำแหน่งตามมาตรา 87 / 1วรรคห้า หรือมาตรา 92

4.3.7 ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

4.3.8 ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น



### แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง  
(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

#### 4.4 การแบ่งชั้น องค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานของแต่ละชั้น

##### องค์การบริหารส่วนตำบล

ชั้น	องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล (บาท)
ชั้น 1	มากกว่า 20,000,000
ชั้น 2	12,000,000 – 20,000,000
ชั้น 3	6,000,000 – 12,000,000
ชั้น 4	3,000,000 – 6,000,000
ชั้น 5	ไม่เกิน 3,000,000

องค์การบริหารส่วนตำบลจะแบ่งชั้น 5 ชั้น ตามรายได้ที่จัดเก็บเอง ซึ่งไม่รวมเงินอุดหนุน และชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะสามารถกำหนดจำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบริหารกิจการได้เช่น ชั้น 5 ที่จำนวนพนักงานอย่างน้อย 3 คน คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกทางการบริหารงานสามารถปรับเปลี่ยนเป็น 3 ขนาด ตามรูปแบบใหม่ที่กำหนดขึ้น ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2 และชั้น 3 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4 และ ชั้น 5 กำหนดให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

4.5 ในส่วนของพนักงานส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจะจำแนกแบ่งการบริหารออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.5.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าสำนักงาน

4.5.2 ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น เช่น ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น

เพื่อประโยชน์แก่การดำเนินกิจการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการของรัฐและวิสาหกิจ หรือหน่วยงาน

บริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวโดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมได้ ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจ อนุญาตได้ตามความจำเป็นในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทย ทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

## องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ มีบริบทดังนี้

### 1. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์

#### 1.1 สภาพทั่วไป

##### 1.1.1 ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	จด ตำบลบ้านเขมิ	อำเภอโพธิ์พิสัย	จังหวัดหนองคาย
ทิศใต้	จด ตำบลถ่อนนาถับ	อำเภอบ้านดุง	จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันออก	จด ตำบลบ้านจันทน์	อำเภอบ้านดุง	จังหวัดอุดรธานี
ทิศตะวันตก	จด ตำบลบ้านฝ้อ	อำเภอโพธิ์พิสัย	จังหวัดหนองคาย

##### 1.1.2 เนื้อที่ 75 ตารางกิโลเมตร หรือ 46.875 ไร่

##### 1.1.3 ภูมิประเทศ ภูมิประเทศของ อบต. ส่วนใหญ่เป็นที่ดอนและที่ราบลุ่ม

1.1.4 จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-13

1.1.5 ประชากรทั้งสิ้น 10,262 คน แยกเป็นชาย 5,229 คน หญิง 5,033 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 137 คน/ตารางกิโลเมตร



ตารางที่ 1 ประชากรตำบลบ้านโพธิ์

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			ผู้มีสิทธิ เลือกตั้ง
			ชาย	หญิง	รวม	
บ้านโพธิ์	1	165	402	417	819	520
บ้านโพธิ์ใหม่	2	140	252	468	720	513
บ้านคำเจริญ	3	247	613	674	1,287	813
บ้านปีก	4	132	323	253	576	470
บ้านคำปะกั้ง	5	190	435	465	900	753
บ้านคำจำปา	6	255	678	456	1,134	555
บ้านเหล่าโพธิ์ทอง	7	146	354	357	711	495
บ้านคำแสนสุข	8	266	650	663	1,313	931
บ้านโนนสีทอง	9	108	256	260	516	410
บ้านดงอ่าง	10	86	221	204	425	213
บ้านคำรุ่งเรือง	11	177	405	395	800	529
บ้านไทรทอง	12	110	357	200	557	326
บ้านปีกใหม่	13	139	322	360	682	490
รวม	13	2,161	5,268	5,172	10,440	7,018

ที่มา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์. 2553 : 27

## 1.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากรส่วนใหญ่ทำไร่มันสำปะหลัง, ไร่อ้อยและทำนา  
หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

## 1.3 สภาพทางสังคม

### 1.3.1 การศึกษา

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง
- 2) โรงเรียนมัธยมศึกษา 2 แห่ง
- 3) โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง
- 4) โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง - แห่ง
- 5) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง

### 1.3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1) วัด/สำนักสงฆ์ | 14 แห่ง (วัด 3 แห่ง สำนักสงฆ์ 11 แห่ง) |
| 2) มัสยิด        | - แห่ง                                 |
| 3) ศาลเจ้า       | - แห่ง                                 |
| 4) โบสถ์         | - แห่ง                                 |

### 1.3.3 สาธารณสุข

- |                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| 1) โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด          | - เดียง        |
| 2) สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน | 2 แห่ง         |
| 3) โรงพยาบาลเอกชน                | - แห่ง         |
| 4) สถานพยาบาลเอกชน               | 3 แห่ง         |
| 5) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน          | - แห่ง         |
| 6) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ    | 100 เปอร์เซนต์ |

### 1.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- |                       |        |
|-----------------------|--------|
| 1) สถานีตำรวจ         | - แห่ง |
| 2) สถานีดับเพลิง      | - แห่ง |
| 3) ที่พักสายตรวจตำรวจ | - แห่ง |

### 1.4 การบริการพื้นฐาน

1.4.1 การคมนาคม ประกอบด้วยจำนวนและสถานภาพทางคมนาคมทางบก

1) สภาพถนนเชื่อมหมู่บ้านส่วนใหญ่จะเป็นถนนลูกรังช่วงฤดูฝนถนนเป็นหลุมเป็นบ่อรถยนต์สัญจรไม่ได้ หรือได้ก็ไม่สะดวก

2) การติดต่อจากอำเภอระยะทาง 27 กิโลเมตร ถนนบางส่วนเป็นถนนลูกรังทำให้การติดต่อทางอำเภอล่าช้าและไม่สะดวก

#### 1.4.2 การโทรคมนาคม

- |                           |         |
|---------------------------|---------|
| 1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | - แห่ง  |
| 2) สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ    | - แห่ง  |
| 3) โทรศัพท์สาธารณะ        | 24 แห่ง |

1.4.3 การไฟฟ้า ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน แต่มีบางครัวเรือนที่ตั้งจัดตั้งขึ้นใหม่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

1.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- |                     |    |      |
|---------------------|----|------|
| 1) ลำน้ำ ลำห้วย     | 6  | สาย  |
| 2) บึง หนองและอื่นๆ | 12 | แห่ง |

1.4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- |                |    |      |
|----------------|----|------|
| 1) คลาย        | 10 | แห่ง |
| 2) บ่อน้ำตื้น  | 4  | แห่ง |
| 3) บ่อโยก      | 8  | แห่ง |
| 4) อื่น ๆ ระบุ | -  | แห่ง |

1.5 ข้อมูลอื่นๆ

1.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ใน อบต.

1.5.2 มวลชนจัดตั้ง

- |                                  |   |      |     |    |
|----------------------------------|---|------|-----|----|
| 1) ลูกเสือชาวบ้าน                | 3 | รุ่น | 500 | คน |
| 2) ไทยอาสาป้องกันชาติ            | 2 | รุ่น | 100 | คน |
| 3) กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ | - | รุ่น | -   | คน |
| 4) อื่น ๆ ระบุ อป.พร.            | 1 | รุ่น | 50  | คน |

1.6 ศักยภาพในตำบล

1.6.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

- |   |       |    |    |
|---|-------|----|----|
| 1) พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง                  | จำนวน | 18 | คน |
| 2) ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |       | 11 | คน |
| 3) ตำแหน่งในส่วนการคลัง                       |       | 5  | คน |
| 4) ตำแหน่งในส่วนโยธา                          |       | 2  | คน |

1.6.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

- |                          |   |    |
|--------------------------|---|----|
| 1) ประถมศึกษา            | 3 | คน |
| 2) มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา | 8 | คน |
| 3) ปริญญาตรี             | 7 | คน |

#### 4) สูงกว่าปริญญาตรี - คน

1.6.3 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2547 จำนวน 14,000,000 บาท แยกเป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง 482,724.62 บาท รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้ 7,542,425.38 บาท เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 5,974,850 บาท

##### 1) ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

1.1) การรวมกลุ่มของประชาชนจำนวนกลุ่มทุกประเภท 28 กลุ่ม  
แยกประเภทกลุ่ม

1.2) กลุ่มอาชีพ 20 กลุ่ม

1.3) กลุ่มออมทรัพย์ 8 กลุ่ม

1.4) กลุ่มอื่นๆ - กลุ่ม

##### 2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

จำนวนพื้นที่และมีแหล่งน้ำธรรมชาติรวมทั้งแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นจำนวนมาก

#### 2. ผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 การดำเนินการด้านเศรษฐกิจ ให้การสนับสนุนกลุ่มสตรีอาชีพต่างๆ แก่ประชาชน เช่น กลุ่มอาชีพเย็บผ้า กลุ่มผู้เลี้ยงโค กลุ่มเกษตรกรทำนาตำบลบ้านโพธิ์ เป็นต้น

2.2 การดำเนินการด้านสังคม การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เช่น การจัดทำโครงการอบรมเกี่ยวกับยาเสพติดและปัญหาโรคเอดส์การให้การสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์คนชรา และผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น

2.3 การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้มีระบบคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและภายในหมู่บ้านให้สัญจรสะดวกโดยการก่อสร้างถนนลูกรัง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและก่อสร้างถนนลงสู่พื้นที่การเกษตร เป็นต้น

2.4 การดำเนินการด้านแหล่งน้ำ การก่อสร้างฝายคันดิน การขุดลอก ห้วยคลองสาธารณะ (ที่คืนเงิน) ในการเก็บกักน้ำ เพื่ออุปโภคและบริโภคและเพื่อการเกษตร

2.5 การดำเนินการสาธารณสุข จัดตั้งกองทุนเกี่ยวกับการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการจัดการฝึกอบรมบรรยายเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน

2.6 การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหารการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและมติที่ประชุมสภารวมทั้งมติคณะกรรมการ

2.7 การดำเนินการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ให้การสนับสนุนการศึกษาเด็กนักเรียน เรียนดีแต่ยากจน โครงการอาหารกลางวัน (เลี้ยงปลาในบ่อคอนกรีต) รวมทั้งอาหารเสริมและวัสดุการเรียนการสอนให้แก่ศูนย์เด็กเล็ก

2.8 การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.9 จัดทำโครงการตามพระราชเสาวนีย์โดยการปลูกต้นไม้รวมทั้งไม้ผลเพื่ออนุรักษ์ต้นน้ำ รวมทั้งการจัดทำโครงการจัดหาภาชนะในการจัดเก็บขยะ

### 3. สภาพปัญหาของพื้นที่และความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ มีความครบถ้วน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ วิเคราะห์สภาพปัญหาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีปัญหาอะไร และความจำเป็นพื้นฐาน และความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่สำคัญ ดังนี้

สภาพปัญหาของเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบและความต้องการของประชาชน ในเขตพื้นที่ที่สำคัญดังนี้

#### 3.1 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ

3.1.1 ประชาชนไม่มีเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน

3.1.2 อาชีพหลักของครัวเรือนส่วนใหญ่มาจากทำนาอย่างเดียว

3.1.3 ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกรรมวิธีการผลิตสมัยใหม่

3.1.4 สภาพดินเสื่อมโทรมและภัยธรรมชาติ

3.1.5 ไม่มีตลาดรองรับ

#### 3.2 ความต้องการ

3.2.1 มีเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน

3.2.2 ฝึกอบรมอาชีพเสริม

3.2.3 ให้ความรู้และเทคโนโลยีในการผลิต

3.2.4 ปรับปรุงดินให้เหมาะสมพันธุ์พืช

3.2.5 จัดตั้งร้านค้าชุมชน

### 3.3 ปัญหาด้านสังคม

- 3.3.1 ขาดแสงสว่างส่องทางไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.3.2 สารเสพติดแพร่ระบาดอย่างกว้างขวาง

### 3.3 ความต้องการ

- 3.4.1 ติดตั้งไฟแสงสว่างเพิ่มขึ้น
- 3.4.2 ตรวจจับป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

### 3.5 ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 3.5.1 ถนนภายในหมู่บ้านและถนนไปยังพื้นที่การเกษตร ยังเป็นถนนลูกรัง
- 3.5.2 หมู่บ้านยังมีโทรศัพท์ไม่ทั่วถึง
- 3.5.3 ชุมชนเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

### 3.6 ความต้องการ

- 3.6.1 ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและปรับปรุงถนนลูกรัง
- 3.6.2 ประสานงานกับองค์การโทรศัพท์ขยายหมายเลข
- 3.6.3 วางผังหมู่บ้าน/ตำบลให้เหมาะสม

### 3.7 ปัญหาด้านแหล่งน้ำ

- 3.7.1 ครัวเรือนมีน้ำสะอาดบริโภคไม่เพียงพอตลอดปี
- 3.7.2 ขาดแหล่งน้ำตามธรรมชาติ
- 3.7.3 แหล่งน้ำรับปริมาณน้ำได้น้อย

### 3.8 ความต้องการ

- 3.8.1 ก่อสร้างระบบประปาขนาดใหญ่และจุดบำบัดน้ำเพิ่ม
- 3.8.2 ขุดสระสาธารณะหรือน้ำใต้ดิน
- 3.8.3 ขุดลอกแหล่งน้ำให้กักเก็บน้ำได้มากขึ้น

### 3.9 ปัญหาด้านสาธารณสุข

- 3.9.1 เครื่องอุปโภคบริโภคขาดการควบคุม
- 3.9.2 เสี่ยงและก่อกวนรบกวน
- 3.9.3 บริโภคอาหารสุก ๆ ดิบ ๆ
- 3.9.4 ขาดวินัยการขับชี่ยานยนต์
- 3.9.5 ขาดการเอาใจใส่ต่อสุขภาพอนามัย
- 3.9.6 ขาดความรู้ในการป้องกันโรค

3.9.7 ขาดอุปกรณ์และเคมีภัณฑ์

3.9.8 การกำจัดขยะไม่ถูกวิธี

### 3.10 ความต้องการ

3.10.1 ออกตรวจสอบเครื่องอุปโภคบริโภคให้ได้มาตรฐาน

3.10.2 กำหนดและควบคุมเสียงและกลิ่น

3.10.3 สร้างนิสัยในการบริโภคอาหารที่ปรุงสุกแล้ว

3.10.4 รมรงค์ให้มีวินัยในการขับขี่ยานพาหนะ

3.10.4 ส่งเสริมให้ประชาชนสนใจดูแลสุขภาพตัวเอง

3.10.5 รมรงค์ประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงพิษภัยของโรค

3.10.6 จัดงบประมาณในการป้องกันและกำจัดพาหนะนำโรค

3.10.7 ให้ความรู้ในการกำจัดขยะที่ถูกวิธี

### 3.11 ปัญหาด้านการเมือง การบริหาร

3.11.1 คริวเรือนไปใช้สิทธิเลือกตั้งในอัตราที่ต่ำ

3.11.2 ขาดความรู้การบริหารสมัยใหม่

3.11.3 ประชาชนมีรายได้น้อย

### 3.12 ความต้องการ

3.12.1 รมรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิให้เพิ่มขึ้น

3.12.2 จัดอบรมการบริหารสมัยใหม่

3.12.3 ฝึกรอบรมอาชีพเสริมหลังฤดูเก็บเกี่ยว

### 3.13 ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

3.13.1 ผู้ปกครองยากจน

3.13.2 วัฒนธรรมขาดคนสืบทอด

3.13.3 ขาดงบประมาณในการจัดการ

### 3.14 ความต้องการ

3.13.1 สนับสนุนการศึกษาแก่เด็กที่เรียนดีแต่ยากจน

3.13.2 ส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่น

3.13.3 จัดหางบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ

### 3.15 ปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.15.1 ขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ป่า

### 3.15.2 ขาดความรู้เรื่องดิน

### 3.16 ความต้องการ

#### 3.16.1 ปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ป่าและธรรมชาติ

#### 3.16.2 ให้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องดินให้เหมาะสม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการรอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก เช่นเดียวกัน

จิตพงษ์ เปลี้นจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของ



เทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบายน้ำโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการบริการด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนแบบชนบทมาสู่การเป็นชุมชนเมือง

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานแต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

ชาญชัย ราชโครต (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของกาบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ

ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ศิริชัย ศิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วรารณณ์ บุตรพรหม (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้อาศัยอยู่ในระดับปานกลางเพียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล เรียงความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองเทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของ

ประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้นส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เรวดี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะ สุขประเสริฐ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีในการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ พบว่า ประชาชนเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเพศหญิงเห็นว่าไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อเปรียบเทียบ จากรายได้ของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้มีรายได้สูงเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพต่ำ แต่ประชาชนที่มีการศึกษาปานกลางเห็นว่าการให้บริการเจ้าหน้าที่ตำรวจมีประสิทธิภาพสูง เมื่อเปรียบเทียบจากการ มาขอรับบริการที่เกี่ยวกับคดีกับที่ไม่เกี่ยวกับคดี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อที่เกี่ยวกับคดีเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลางและสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าการให้บริการของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY