

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
6. บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

อุทัย หิรัญโต (2519 : 81) ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละคนมีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ นั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัว ไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพบต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายได้เร็ว

มอร์แกน และคิง (Morgan and King. 1971 : 750) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการยอมรับคำพูดเกิดขึ้น โดยทัศนคติ

2. ความสำคัญของการคิดเห็น

มีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญของการคิดเห็นหลายท่าน ดังนี้

เฟลด์แมน (Feldman. 1991 : 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะ จะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

เบสท์ (Best. 1977 : 17) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ซักถาม บันทึกลง และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง เบสท์ได้เสนอแนะว่า “วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางนโยบายใดๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป”

สรุปความสำคัญของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็นนั้นเป็นประโยชน์ในการกำหนดแบบแผนการวางนโยบายต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย หรือล้มเลิกนโยบาย เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเรียบร้อย ซึ่งได้มาจากการสำรวจความคิดเห็นและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล การเกิดความคิดเห็นความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคล

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 171) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภทด้วยกัน คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ซึ่งสามารถรวบทิศทางได้

2.1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา

2.1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลง

ได้ยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุป ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวมาข้างต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 : 119 – 133) ได้สรุป ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ผิดปกติหรือเกิดความบกพร่อง ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

3.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคล ได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตัวเองหรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3.3 อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นด้วย

3.4 ทักษะคิดและความคิดเห็น คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่ม และสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย

3.5 สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเราได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ก็เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

4. การวัดความคิดเห็น

เบสท์ (Best, 1977 : 77) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่นดังนั้นผู้ที่ให้ การบริการผู้อื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2522 : 236) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จ้งต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้

วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คณัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือกระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมที่จับไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่ายโดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความ

2. องค์ประกอบของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาค ในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ นั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้นๆ ได้

3. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมี ดังนี้ (กรมวิชาการ. 2536 : 99-100)

- 3.1 มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
- 3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
- 3.3 พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่น ไม่แย้งพูด
- 3.4 ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องการรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
- 3.5 มีความอดทน ไม่ทอดง่าย ๆ
- 3.6 มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
- 3.7 มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อของความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
- 3.8 ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- 3.9 มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
- 3.10 ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
- 3.11 ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับ

ว่าไม่รู้

4. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

4.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

4.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

4.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบ ความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการ

5. คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 23-32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงาน บริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

5.1 มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเท แรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการทำงาน เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรือ งานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างาน ปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่งาน ในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอา ใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

5.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนเองจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหา ความรู้ในงานเฉพาะนั้น ให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างท่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็น ผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

5.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมี ความรู้ในตัวสินค้าและบริการที่ตนเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการ ขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการ ไม่มีความรู้ในตัวสินค้า และบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

5.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไปหากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน

5.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานได้ให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำงานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

5.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการเราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า "ลูกค้าคือราชา" ตั้งสมมติฐานว่า "ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ" ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

5.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึkstต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เป็ผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

5.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะ มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไป

ตามแผนงานการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

5.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างาน ได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปร่างบริการได้ดีไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดค้นแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

5.10 มีการช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้จากการสังเกตติดอยู่ในความจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าการบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

5.11 มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำการใด เช่น กรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ต้องตัดนโยบายขงขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณ ไตร่ตรองว่า ควรจะทำการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

5.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการ หลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลายๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

6. รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี

นอกจากนี้รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะประกอบด้วย 12 ประการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2546 : 23-32)

6.1 อหยาศยติ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการต้อนรับด้วยอหยาศยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น เป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุติกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียง ไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

6.2 มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรี และพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

6.3 เอาใจใส่สนใจ ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่สนใจงานหรือ ไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับหลังผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

6.4 แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคองไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับ

การแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

6.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพพจน์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6.6 วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชก โชกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพแล้ววันๆ คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

6.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูด ไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ใช่ไพเราะเหมือนเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

6.8 ความคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจ อาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

6.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมี

ความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยเพราะการที่ผู้ใช้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปทีแต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

6.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการหากผู้ทำงานบริการเป็นคนเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้นนอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

6.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีจะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

6.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จลบลบตะแคง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่นๆ ที่ดีข้อมช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

7. หลักในการให้บริการ

การที่องค์การหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (ทิวา ประสุวรรณ. 2547 : 25)

7.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

7.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

7.3 หลักความสนองตอบความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

7.4 หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

7.5 หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

7.6 หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กร

8. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 216-220)

8.1 ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service quality) ดังนี้

8.1.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

8.1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

8.1.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน

8.1.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็น
กันเอง มีวิจารณ์

8.1.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความ
เชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8.1.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความ
สม่ำเสมอและถูกต้อง

8.1.7 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและ
แก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8.1.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความ
เสี่ยงและปัญหาต่างๆ

8.1.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขา
สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

8.1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer)
พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความ
ต้องการดังกล่าว

8.2 การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

8.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

8.2.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

8.2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

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

8.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

8.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

8.2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

8.2.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8.2.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

8.2.9 ความเข้าใจ (Understanding)

- 1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

8.2.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

9. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานในการกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน นั่นก็คือ “หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” ซึ่งได้กำหนดหลักการไว้ 8 ประการ คือ (ยุภาพร ยุภาศ. 2552 : 92–94)

9.1 มาตรฐานของการบริการ (Standards) หมายถึง การกำหนดมาตรฐานการให้บริการชัดเจนติดตามตรวจสอบได้และจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ และสามารถคาดหวังได้ รวมทั้งการเผยแพร่ถึงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าวด้วย ดังนั้นมาตรฐานที่หน่วยงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน มีอยู่ ตลอดจนมาตรฐานที่กำหนดจะต้องสามารถดำเนินได้อย่างสม่ำเสมอ (Consistency) ด้วย ในการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการนี้ โดยทั่วไปจะเป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับ ระยะเวลา ปริมาณ และคุณภาพของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาที่ผู้ป่วยจะต้องรอก่อนที่จะได้ พบแพทย์ จำนวนความถี่ของรถโดยสารประจำทาง หรือเที่ยวบินของสายการบิน (รวมทั้งเวลา ออกและเวลาถึงในแต่ละจุดด้วย) การซ่อมแซมและบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่ ตลอดเวลา เป็นต้น เมื่อได้ดำเนินการไประยะหนึ่ง เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น ก็จะมีการติดตามและตรวจสอบประเมินผลว่าสามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มากน้อย เพียงใด เช่น ไม่ถึงร้อยละ 90 ของมาตรฐานก็จะต้องพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

9.2 ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and openness) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถที่จะหาได้ทันทีในภาษาที่เข้าใจง่าย (Plain language) เกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียและใครเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนดังกล่าวนี้ ให้หมายรวมถึง การแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับ เอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่จะต้องใช้สำหรับการขอรับบริการในแต่ละเรื่องด้วย ข้อมูลข่าวสารที่จะให้ประชาชนผู้รับบริการทราบนั้น จะต้องจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนทุกกลุ่ม ทราบให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในกรณีที่ประชาชนมีหลายชาติหลายภาษา ก็อาจจะต้อง พิจารณาจัดพิมพ์เป็นภาษานั้นด้วย ทั้งนี้เพื่อประชาชนผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน

9.3 ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and consultation) หมายถึงการจัด ให้ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการให้มากที่สุดที่จะทำได้และจะต้องจัดให้ การปรึกษากับประชาชนรับบริการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการต่างๆ จะต้องให้ความสำคัญในลำดับแรกๆ เพื่อนำไปพิจารณาในการแก้ไข ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในโอกาสต่อไป ในการให้ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกใน การเข้ารับบริการนั้น อาจดำเนินการได้หลายๆ รูปแบบ เช่น การเปิดเวลาให้บริการนอกเวลา ทำการ (หลังเลิกงานตามเวลาปกติ) การให้บริการ ในวันหยุดราชการ (วันเสาร์หรือวันอาทิตย์)

การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น ส่วนการปรึกษาหารือกับประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและเรื่องอื่นๆ นั้น ก็อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสม เช่น การจัดประชุมสัมมนา การเสวนา โต๊ะกลม การประชาพิจารณ์ การจัดให้มีผู้รับข้อคิดเห็น เป็นต้น

9.4 เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal treatment) หมายถึงการให้บริการโดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใดๆ รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการต่างๆ ก็จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกกลุ่มด้วย โดยทั่วไปความเท่าเทียมเบื้องต้นในการให้บริการประชาชน ก็คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยการจัดให้มีการรับบัตรลำดับที่ (บัตรคิว) ก่อนทุกคน แล้วดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดได้ด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรมต่อประชาชนทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตามในบางกรณีอาจมีข้อยกเว้นสำหรับประชาชนผู้รับบริการบางกลุ่มตามความจำเป็นแห่งสภาพการณ์บางอย่าง เช่น ประชาชนผู้รับบริการที่จะต้องเดินทางมาจากเกาะต่างๆ โดยทางเรือ ซึ่งจะต้องเดินทางมาและกลับในช่วงน้ำขึ้น จึงอาจจำเป็นต้องจัดให้มีบริการพิเศษสำหรับประชาชนกลุ่มดังกล่าว แต่จะต้องแจ้งหรือประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ ได้ทราบเป็นการล่วงหน้าด้วย

9.5 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and helpfulness) หมายถึงความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะติดป้ายชื่ออยู่ตลอดเวลา โดยจะให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มีสิทธิ์จะได้รับ และตามความสะดวกของผู้รับบริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น นอกจากนี้จะมีการติดป้ายชื่อทุกคนแล้ว จะต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่และให้การต้อนรับทักทาย ตลอดจนถึงถามถึงความต้องการของประชาชนและแนะนำให้ไปติดต่อหรือพาไปพบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงด้วยความสุภาพ และในการบริการประชาชนผู้รับบริการนั้น จะต้องเป็นไปตามความสะดวกของประชาชนมากกว่าความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

9.6 อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting things right) หมายถึง กรณีที่มีข้อผิดพลาด ให้เจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ตลอดจนถึงแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยด่วนที่สุด รวมทั้งการทำให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ไม่พอใจในการให้บริการของหน่วยงานหรือไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้โดยกระบวนการที่ง่ายและสะดวกนั้นเป็นวิธีการที่ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยประชาชน ที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

9.7 ประสิทธิภาพและคุณค่า (Value for money) หมายถึง การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและประหยัด ภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด ตลอดจนการจัดให้มีการตรวจสอบ ความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและ ประหยัดภายใต้ทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัด นั้นอาจกระทำได้โดยการนำเทคนิคการบริหารและ การจัดการแบบใหม่ๆ มาปรับใช้ เช่น การจัดระบบงานให้มีขั้นตอนที่สั้นและง่าย การรื้อปรับ ระบบ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ เป็นต้น

9.8 สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and surroundings) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีของ สถานที่ ด้วยการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยทั่วไป ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำห้องส้วม ภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ เป็นต้น ซึ่งจะต้องมี ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริงทางกายภาพของ แต่ละสถานที่ด้วยว่า จะสามารถดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกได้มากน้อยเพียงใด หากใน กรณีที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่จะจอดรถก็ควรจะต้องแจ้งให้ ประชาชนทราบถึงข้อขัดข้องต่างๆ โดยอาจแนะนำประชาชนว่าจะเดินทางมารับบริการ โดยวิธี ไດจึงจะสะดวกกว่า หรือมีทางเลือกที่ดีกว่าอย่างไรบ้างในการเข้ารับบริการ

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชน ผู้ให้บริการต้องบริการ ประชาชนให้ได้มาตรฐาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว ถูกต้องให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะ งานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการ หลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1. แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ (จรีน อุดมเลิศ. 2540 : 8)

1.1 บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุม ของรัฐ

1.2 บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

1.3 การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

1.4 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

1.5 เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

2. หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 11-14)

2.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

2.2.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2.2.2 ราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

2.2.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แข็ง ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน

ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

- 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
- 2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้รับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการ ว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการ

ไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านให้แก่หมู่บ้าน เป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนารวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถ ดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตร การแจ้งย้าย ปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนัก ทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

2.3 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบ ครบวงจรอีกประการหนึ่งคือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จ สมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อ บ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จใน การติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะ ให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะ ไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะ ให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำ บัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็น เป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชน บางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟัง เหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.5 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการ แบบครบวงจรนั้นไม่เพียงพอแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรม

จรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขอ อนุญาตมีและใช้อำนาจป็น นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือ ในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียน จะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมแล้วก็ควรจะมีการพุดจาใกล้ เกี่ยวกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่าง ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดย กลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการ ตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายคือ การ ตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัว ข้าราชการเอง

2.6 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการ ให้บริการแบบครบวงจร คือเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการ ติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ ให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.7 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

2.7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและ ได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับ บริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่อง ความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของ ทางราชการจะต้องคำนึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการ ไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิ ประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่นการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขใน การรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ใน

การรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ดังนั้น หลักการให้บริการประชาชนนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ “การอำนวยความสะดวก และความสุขแก่ประชาชน” โดยในการให้บริการประชาชนควรยึดถือหลักปฏิบัติ ดังนี้ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว การให้บริการโดยเสมอภาค เท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเต็มใจ และจริงใจ การให้บริการให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนของทางราชการ และการให้บริการสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน

3. เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

จริณ อุดมเลิศ (2540 : 8) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การบริการจึงประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.

2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดการบริหารจัดการที่ดี ดังนี้

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุนิติเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

ต้องการ

- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึงการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

(1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(3) ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(5) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น โดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

มาตรา 28 เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตาม มาตรา 27 ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจในการตัดสินใจความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้ มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้ หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริการราชการแผ่นดิน หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ

ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

สรุป การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ก็เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอีกอย่างหนึ่ง คือ การกระจายอำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ได้มีนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ไพบุลย์ สารพัดน์ (2550 : 17) ได้ให้นิยามของ“การปกครองท้องถิ่น” หมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยงานการปกครองในท้องถิ่นได้รับการเลือกตั้งมาโดยวิธีอิสระเพื่อทำหน้าที่โดยเฉพาะ และได้รับอำนาจอิสระตลอดจนถึงได้รับขีดชอบสิ่งที่ตนสามารถที่จะใช้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยงานการปกครองส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้การปกครองท้องถิ่น ยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีกลายเป็นรัฐบาลที่มีอำนาจอธิปไตยอย่างอิสระแต่อย่างใด

วิท (Wit. 1967 : 56) ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารงานท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจ การปกครองมาจากประชาชน

ในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

สรุป เป็นการปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีนักวิชาการ ได้กล่าวถึง ดังนี้
พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2537 : 1) ให้ความเห็นว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่องกันโดยไม่ขาดตอน ไม่ใช่เดี๋ยวทำเดี๋ยวหยุด มีอำนาจที่จะกระทำกิจกรรมสาธารณะ มีความสามารถที่จะทำสัญญากับบุคคลหรือนิติบุคคลได้ มีสิทธิที่จะฟ้องร้องหรือถูกฟ้องร้องคดีความใน ศาลและความสามารถที่จะเก็บภาษีอากร และกำหนดงบประมาณของตนเอง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น จัดเก็บและหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

2.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมายสำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้นๆ และสามารถก่อกำเนิดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

2.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะ ให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุน้ำที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุน้ำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำกิจการใดๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ

2.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

2.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากขึ้น และมีความโปร่งใสในการทำงานตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

2.5 มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นคือต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบาย และเป้าหมายที่กำหนดความเป็นอิสระในการบริหารงาน ในที่นี้หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจดำเนินการ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.6 มีอำนาจในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้โดยอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ในท้องถิ่นของตนเองอย่างเพียงพอต่อการบริหารงานกล่าวคือ มีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2.7 มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มีใช้องค์กรที่เป็นอิสระเค็ดจขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

สรุปได้ว่า ลักษณะการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และการมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทนซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 27 – 28) และ โกวิทช์ พวงงาม (2546 : 24 - 25) ได้เสนอความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

3.1 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขกำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3.2 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครอง การปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหาร หรือฝ่าย นิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึง กระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุป การปกครองท้องถิ่นเป็นการเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปกครอง โดยการเลือกตัวแทนในการเข้าไปบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ มีข้อพิจารณาค้างต่อไปนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 17-18 ; ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 33 – 34 ; โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 25 และปธาน สุวรรณมงคล. 2547 : 11)

4.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น พิพิธภัณฑท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรอื่นๆ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

4.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ

4.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนใน ท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องจัดทำขึ้น หรือต้องรับผิดชอบ ร่วมมือกับรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการสาธารณสุขในท้องถิ่น สถานสงเคราะห์ เด็ก คนชรา คนพิการ รวมทั้งงานที่ให้ความบันเทิงกับประชาชนในชุมชน เช่น การจัดห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งสถานขนานุบาล (โรงรับจำนำ) การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ เป็นต้น งานประเภทนี้ถือเป็นกิจการที่ ให้บริการแก่ประชาชน หากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงต้องรับมาดำเนินการเอง และยังเป็นการเพิ่มรายได้เข้าสู่หน่วย การปกครองท้องถิ่น เพราะสามารถเรียกเก็บค่าบริการเหล่านี้จากประชาชนได้

4.5 เป็นงานที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองสถาบันหนึ่งในระบอบประชาธิปไตย จึงมีหน้าที่ในการให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ใช้อำนาจเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เช่น การจราจร การรักษาความสะอาด เป็นต้น

5. จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น

ประธาน สุวรรณมงคล (2547 : 7 – 8) ได้จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งโดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น แต่กล่าวโดยรวมแล้วการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญ ดังนี้

5.1 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมือง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองหนึ่ง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างมีความรับผิดชอบและโปร่งใส

5.2 บทบาทในการจัดการให้บริการสาธารณะ ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่ชุมชนชนบทก็มีความต้องการเกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริมอาชีพและรายได้ รวมทั้งการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

5.3 บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่คณะผู้บริหารและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างบรรยากาศให้เกิดการลงทุนจากทั้งภายในและภายนอกชุมชน เช่น การสร้างระบบโครงข่ายถนนที่เชื่อมต่อ

กับทางสายหลัก มีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่น ที่จะรองรับการลงทุนจากภายนอกได้ หรือส่งเสริมให้เกิดอาชีพที่ทำรายได้แก่ประชาชนในชุมชน รวมทั้งการกระตุ้นให้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น

5.4 บทบาทในการประสาน ดังกล่าวแล้วว่า การปกครองท้องถิ่นมิได้เป็นอิสระในการปกครองตนเองโดยสมบูรณ์จากรัฐ ในทางตรงกันข้าม การปกครองท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นองค์กรที่สำคัญที่ทำหน้าที่ประสานระหว่างนโยบายของรัฐบาลกลางกับนโยบายของคณะผู้บริหารที่มีที่มาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งท้องถิ่นและประเทศชาติในท้องถิ่นของตน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5.5 บทบาทในการให้ความคุ้มครอง การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทในการให้ความคุ้มครอง ปกป้องสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย เช่น การดูแล ตรวจสอบมิให้โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ปล่อยมลภาวะออกมาเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน การให้การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ โดยการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์สงเคราะห์คนชรา และผู้ยากไร้ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีตสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งของกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎร ได้เข้ามามีส่วนร่วมกันบริหารของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรที่เป็นส่วนรวมอันจะเป็นทางนำราษฎรไปในการปกครองระบอบประชาธิปไตยด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้น (กองราชการส่วนตำบล. 2539 : 3)

2. การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

วันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทย ได้ออกคำสั่ง ที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบลเข้าเป็นองค์กรเดียวกันเช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล ทั้งนี้เพื่อให้

สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวะการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการ

เป็นที่สังเกตว่าคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย ทั้ง 2 ฉบับ ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงระเบียบปฏิบัติในท้องที่บางแห่ง มิได้เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ได้ระบุไว้

วันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างไรก็ตาม ฐานะของสภาตำบลยังไม่ได้เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมากที่ มท 0309/ว 438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509 ค่วนมากที่ มท 0309/ว 99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/ส 10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510

การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหาร รัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 43 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 44

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศให้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 567 ตำบล (2542) และ

รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) ซึ่งในปี 2542 มีอยู่จำนวน 6,396 แห่ง

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่างๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็นโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อมกันๆ กันไป

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ

จากการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลข้างต้นสามารถสรุป องค์การบริหารส่วนตำบล มีวิวัฒนาการและความเป็นมาเช่นเดียวกับสภาตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลในช่วงเวลาดังกล่าวมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่แต่เดิมเสียใหม่ และได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งจาก สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยที่มีการเปลี่ยนแปลง (ซึ่งทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา) การประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำเป็น ประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา โดยในประกาศให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

3. ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลคือ หน่วยการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

4. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (จากอดีต - ปัจจุบัน)

4.1 โครงสร้าง อบต. ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วย

4.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1) สมาชิกสภาโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล

2) สมาชิกโดยการเลือกตั้ง ได้แก่ สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีประธานสภาคนหนึ่ง เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี นอกจากนี้ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

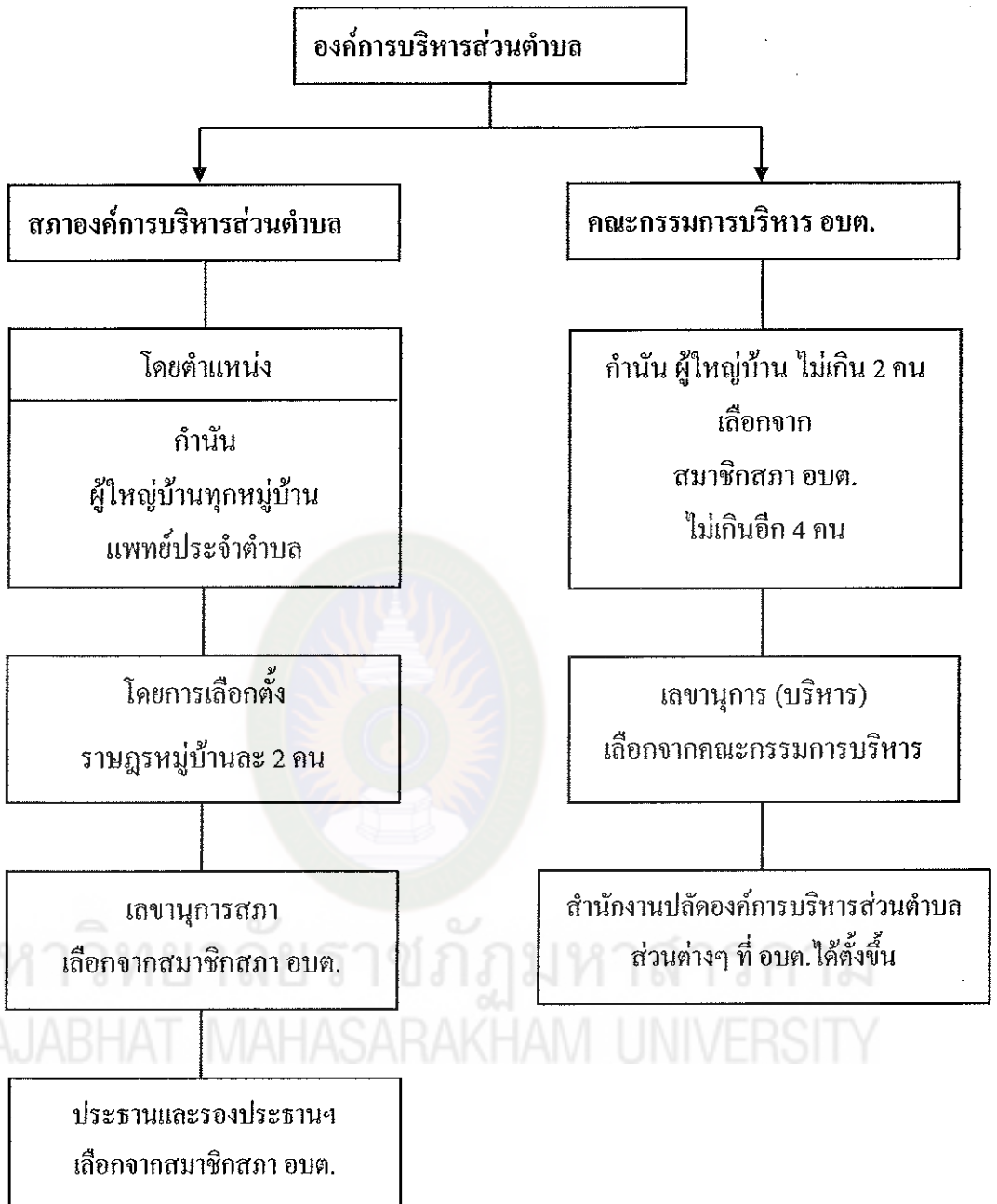
4.1.2 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่เกิน 2 คนและสมาชิกสภาที่ได้รับเลือกตั้ง ไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการบริหารและเลือกกรรมการบริหารอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร

บทเฉพาะกาล ได้กำหนดให้ใน 4 ปีแรก นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลใช้บังคับ ให้กำนันเป็นประธานกรรมการบริหาร โดยตำแหน่ง การกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เจตนารมณ์จะให้มีการคานอำนาจซึ่งกันและกันทั้ง 2 ฝ่าย โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลและควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แม้หลายฝ่ายจะวิจารณ์ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เป็นประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นอย่างเต็มที่ เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบล

ยังเข้ามาเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่งและในคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีกรรมการ โดยตำแหน่ง 3 ใน 7 คน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ด้วย ราษฎรที่มาจาก การเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คนนั้น ย่อมมีความหมายและมีความสำคัญต่อหมู่บ้านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างยิ่ง เพราะว่าสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้งมีมากกว่าสมาชิกที่มา โดยตำแหน่ง (ในสัดส่วนประมาณ 2 ต่อ 1) ทำให้มีการคานอำนาจไปในตัวและสามารถที่จะต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาวบ้านได้ (โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. 2544 : 12)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติ
สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

4.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

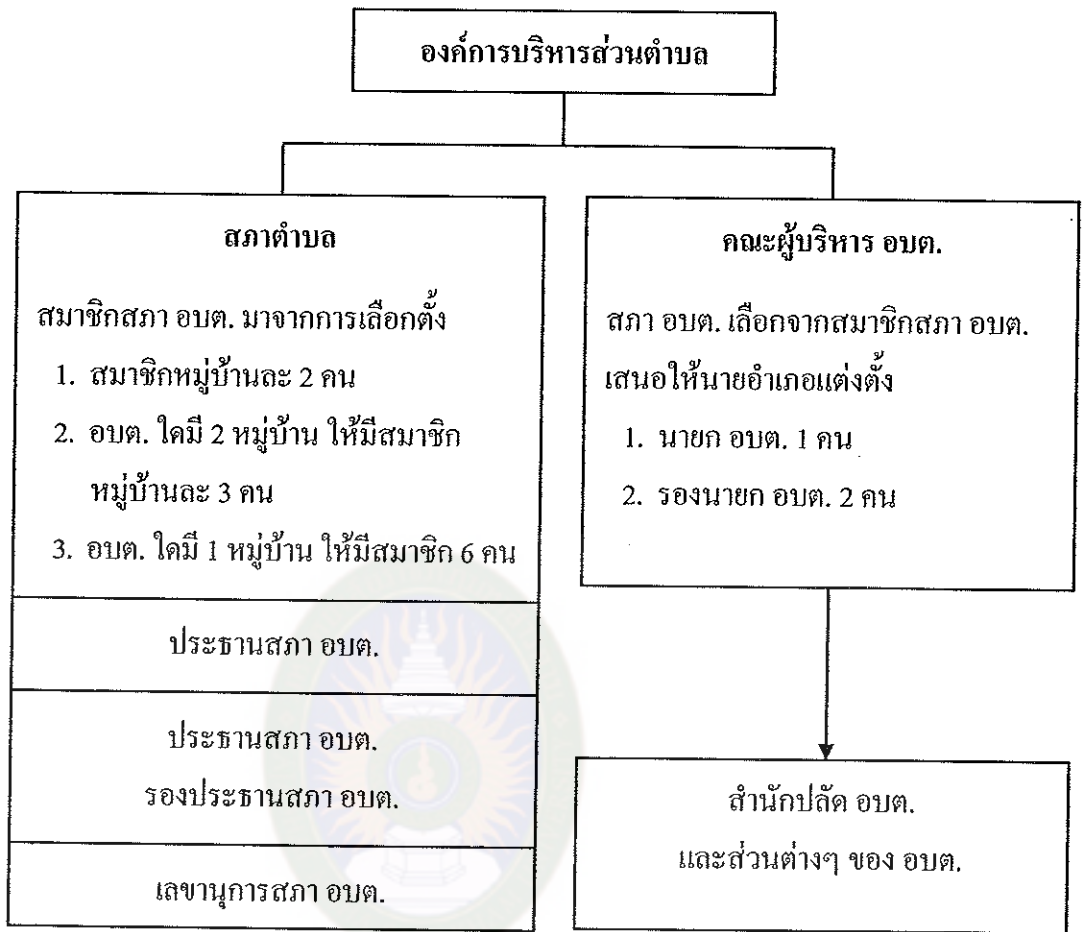
4.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน (เดิมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน)

4.2.2 ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เลือกแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้งและให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (เดิมประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คนและสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน)

4.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

4.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภา หมู่บ้านละ 2 คน (เหมือนเดิมเหมือนโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไข เพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

4.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน

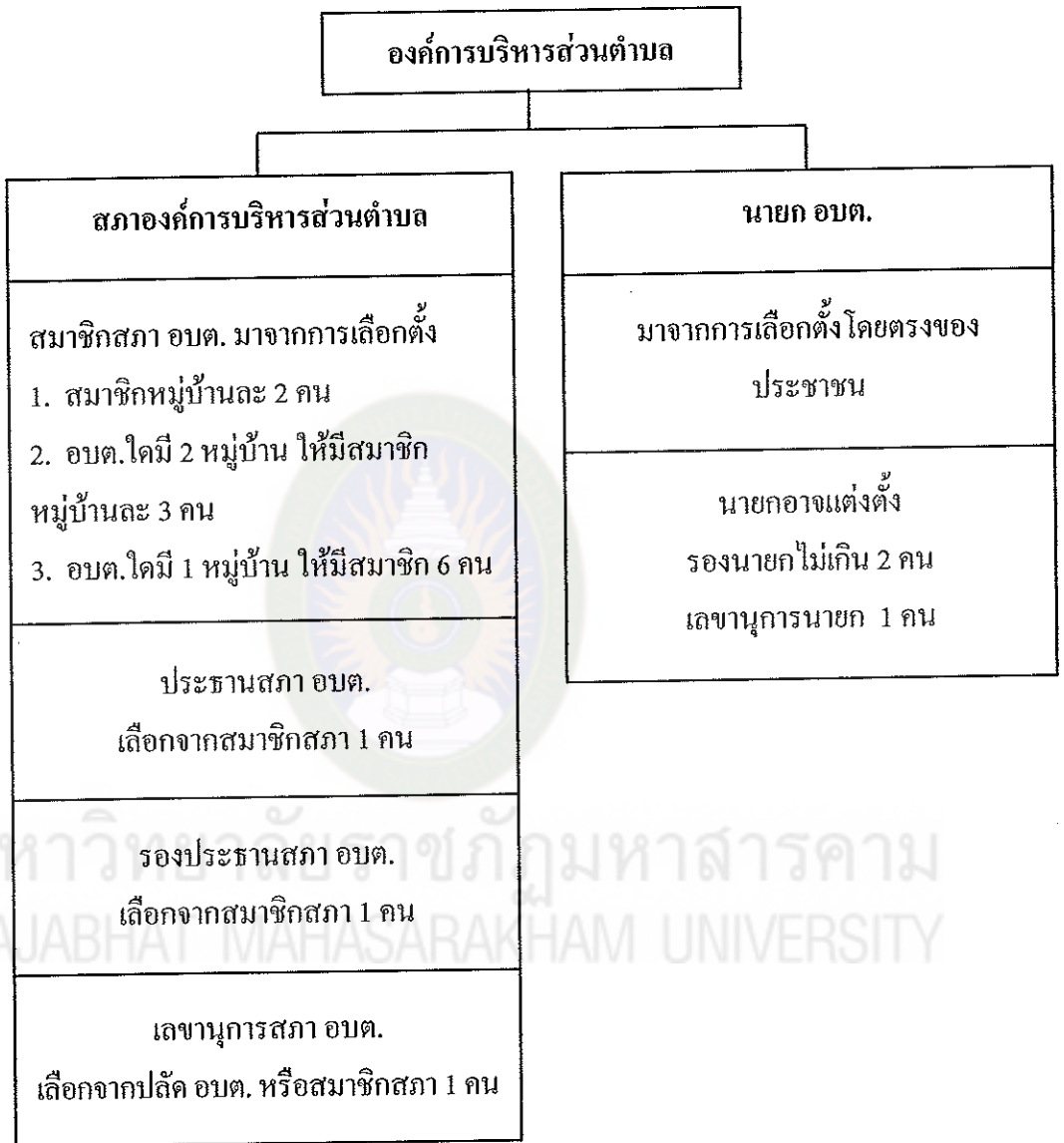


แผนภาพที่ 3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

4.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

4.4.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวนหมู่บ้านละสองคนซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกสภา 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภา 1 คน เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภา 1 คน

4.4.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน นายอาจแต่งตั้ง รองนายกไม่เกิน 2 คน เลขานุการนายก 1 คน



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (ปัจจุบัน) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

5. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 46

5.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

5.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

6. อำนาจหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 59

6.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

6.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

6.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

7. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ตามมาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ตามมาตรา 67 กำหนดว่า ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่จะต้องทำ มีดังนี้

(1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง
กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร
งบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตามมาตรา 68 กำหนดว่าภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วน
ตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

7.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- (14) การส่งเสริมการกีฬา

- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

- (18) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนกิจสถาน

- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย

โรงมหรสพและสาธารณสุขสถานอื่นๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน
และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

8. รายได้องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาลและภาษีที่รัฐบาล
เป็นผู้จัดเก็บให้

8.1 รายได้จากภาษี

8.1.1 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์
และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

8.1.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัด
แล้วจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล

8.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อเก็บภาษี
อากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละ 10 ของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมประเภทใด
ประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท ดังต่อไปนี้

1) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่
ในองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ซึ่งร้านขาย
สุราตั้งอยู่ใน องค์การบริหารส่วนตำบล

4) รายได้จากอากรตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินจากประทานบัตร
ใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตาม

กฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดินที่เก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล

5) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ทั้งนี้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใดเมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น แล้วให้จัดสรรแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

6) เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

7) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากร ดังต่อไปนี้

7.1) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บในอัตราร้อยละศูนย์

7.2) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มขึ้นในอัตราอื่น ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากรภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บเพิ่มขึ้นนี้ ให้ถือเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

8.2 รายได้อื่นๆ

8.2.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนด

8.2.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

8.2.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

8.2.7 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

9. การกำกับดูแล

9.1 นายอำเภอ มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ โดยนายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหาร พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายการและเอกสารใดๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบได้

9.2 เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นายอำเภอจะรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

9.3 หากปรากฏว่าคณะกรรมการบริหาร กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจสั่งให้คณะกรรมการบริหาร ทั้งคณะหรือกรรมการบริหารบางคน พ้นจากตำแหน่งได้ตามคำแนะนำของนายอำเภอ

บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

1. ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539)

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลบ้านกลาง อยู่ห่างจากอำเภอเมือง ประมาณ 28 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 23.69 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มซึ่งเหมาะแก่การเกษตร สภาพดินทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสำหรับทำนา ทำไร่ ทำสวนเลี้ยงสัตว์

1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อดำบลดงขวาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันออก	ติดฝั่งลำน้ำโขง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศใต้ ติดต่อบ้านนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดต่อบ้านคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1.3 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 8,526 คน จำแนกเป็นชาย 4,292 คน หญิง 4,234 คน
จำนวนครัวเรือน 2003 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ ประมาณ 140.86
คน/ตารางกิโลเมตร โดยมีรายละเอียดแยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านและหลังคาเรือนในเขตตำบลบ้านกลาง

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนหลังคาเรือน (หลังคา)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านนาถ	347	357	704	157
2	บ้านนาถ	494	503	997	242
3	บ้านกลาง	273	293	566	146
4	บ้านกลาง	309	307	616	146
5	บ้านดงด้วง	350	314	664	157
6	บ้านดงด้วง	312	306	618	132
7	บ้านกลางน้อย	370	345	715	180
8	บ้านดงยอ	139	143	282	74
9	บ้านดงด้วง	312	352	664	133
10	บ้านกลาง	421	400	821	222
11	บ้านนาถ	276	245	521	124
12	บ้านดงด้วง	409	389	798	150
13	บ้านกลาง	280	280	560	140
รวม		4,292	4,234	8,526	2,003

1.4 ด้านเศรษฐกิจ

1.4.1 อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

- 1) อาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา ทำสวน
- 2) อาชีพรอง ได้แก่ การเลี้ยงไก่ ค้าขาย รับจ้าง และอุตสาหกรรมใน

ครัวเรือน

1.4.2 หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางมีดังนี้

1) โรงงานค้าห่ม	จำนวน	1	แห่ง
2) โรงสีข้าวขนาดเล็ก	จำนวน	25	แห่ง
3) โรงงานผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	1	แห่ง
4) ปิมน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง
5) ปิมน้ำมันแบบหลอด	จำนวน	9	แห่ง
6) ปิมน้ำมันแบบหยอดเหรียญ	จำนวน	3	แห่ง

1.5 สภาพทางสังคม ศาสนา ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

สภาพทางสังคม ศาสนา ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย

1.5.1 โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา มีดังต่อไปนี้

โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ เปิดสอนระดับ ม.1 – ม.6

1.5.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา มีดังต่อไปนี้

1) โรงเรียนบ้านกลาง เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6

2) โรงเรียนบ้านดงตัว เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6

3) โรงเรียนบ้านกลางน้อย เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6

4) โรงเรียนบ้านดงขยอ เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6

1.6 สภาพทางสังคม

1.6.1 การศึกษา

1) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์	จำนวน	4	แห่ง
2) โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	4	แห่ง
3) โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
4) โรงเรียนเอกชน ระดับอนุบาล-ประถมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
5) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน	จำนวน	13	แห่ง

1.6.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- | | | |
|-----------------------------|---------|------|
| 1) วัด | จำนวน 8 | แห่ง |
| 2) โบราณสถาน (วัดแก่งเมือง) | จำนวน 1 | แห่ง |

1.6.3 บริการสาธารณสุข

- | | | |
|----------------------------------|---------|------|
| 1) สถานีอนามัย | จำนวน 2 | แห่ง |
| 2) สถานพยาบาลเอกชน | จำนวน 1 | แห่ง |
| 3) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | จำนวน 1 | แห่ง |
| 4) อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ | ร้อยละ | 100 |

1.6.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- | | | |
|---|---------|------|
| 1) สถานีตำรวจภูธรบ้านกลาง | จำนวน 1 | แห่ง |
| 2) ศูนย์ อปพร./กู้ชีพ-กู้ภัย อบต.บ้านกลาง | จำนวน 1 | แห่ง |

1.7 การบริการพื้นฐาน

1.7.1 การคมนาคม

- 1) ถนนสายหลัก ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 212
- 2) ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต
- 3) ถนนที่ใช้สัญจรไปไ้ร่นา หรือแหล่งทำการเกษตรอื่นๆ ส่วนใหญ่เป็น

ถนนลูกรัง

1.7.2 การโทรคมนาคม

- | | | |
|---------------------------|-----------|------|
| 1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน 1 | แห่ง |
| 2) โทรศัพท์สาธารณะ | จำนวน 15 | แห่ง |
| 3) โทรศัพท์ในครัวเรือน | จำนวน 200 | แห่ง |

1.7.3 การไฟฟ้า

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางมีไฟฟ้าเข้าถึงทุก

หมู่บ้าน

1.7.4 การประปา

ประปาหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง (ตั้งอยู่หมู่ที่ 2,4,5,6,7,10,11 ให้บริการ หมู่ที่ 1,2,11/ 3,4,10,13/ 7/5,6,9,12)

1.7.5 แหล่งน้ำธรรมชาติ

1) ลำห้วย	จำนวน	2	แห่ง
2) สระ	จำนวน	20	แห่ง
3) หนอง	จำนวน	16	แห่ง

1.7.6 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1) อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	1	แห่ง
2) ฝาย	จำนวน	2	แห่ง
3) บ่อบาดาล	จำนวน	13	แห่ง
4) บ่อน้ำตื้น	จำนวน	67	แห่ง

1.8 ข้อมูลอื่นๆ

1.8.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตตำบลบ้านกลางพื้นดินมีความอุดมสมบูรณ์ สามารถเพาะปลูกพืชได้ทั้งพืชระยะสั้นและระยะยาวได้ดี เช่น หอม กระเทียม ตะมุค มะละกอ พริก กลั้วย เป็นต้น

1.8.2 มวลชนจัดตั้ง

1) ลูกเสือชาวบ้าน 4 รุ่น	จำนวน	600	คน
2) กลุ่มแม่บ้าน	จำนวน	120	คน
3) อสม.	จำนวน	60	คน
4) อปพร. 3 รุ่น	จำนวน	205	คน

1.9 ศักยภาพในตำบล

1.9.1 จำนวนผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางจำนวน 4 คน

1) นายก	จำนวน	1	คน
2) รองนายก	จำนวน	2	คน
3) เลขานุการนายก	จำนวน	1	คน

1.9.2 จำนวนบุคลากร (พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง) จำนวน 44 คน

1) ตำแหน่งปลัด อบต.	จำนวน	1	คน
2) ตำแหน่งในสำนักงานปลัด	จำนวน	9	คน
3) ตำแหน่งในส่วนการคลัง	จำนวน	4	คน
4) ตำแหน่งในส่วนโยธา	จำนวน	2	คน

5) ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 2 คน

6) ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

7) ตำแหน่งพนักงานจ้าง จำนวน 24 คน

1.9.3 จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง จำนวน 26 คน

ประกอบด้วย

1) ประธานสภา จำนวน 1 คน

2) รองประธานสภา จำนวน 1 คน

3) สมาชิกสภา จำนวน 24 คน

1.9.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษาพนักงานตำบลบ้านกลาง

ส่วน	จำนวน	ระดับการศึกษา
1. ปลัด อบต.	1	ปริญญาโท
2. สำนักปลัด	9	ปริญญาตรี 8 คน ปวส. 1 คน
3. ส่วนการคลัง	4	ปริญญาตรี 4 คน
4. ส่วนโยธา	2	ปริญญาตรี 1 คน ปวส. 1 คน
5. ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	2	ปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 1 คน
6. ตำแหน่งลูกจ้าง	1	ปริญญาตรี 1 คน
7. พนักงานจ้าง	24	ปริญญาตรี 7 คน ปวส. 4 คน ปวช. 1 คน ม.6 11คน ม.3 1 คน

1.9.5 รายได้ – รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

1) รายได้ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 21,036,501.01 บาท

2) รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 20,561,561.10 บาท

2. ศักยภาพของท้องถิ่น

พื้นที่ของตำบลบ้านกลาง มีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาและส่งเสริม ให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีได้ เนื่องจากพื้นที่ดินมีความอุดมสมบูรณ์พอสมควร ประชาชนมีความขยัน อดทน มีการประกอบอาชีพหลากหลาย เช่น ปลูกข้าว ปลูกผลไม้ ปลูกพริก หอมแบ่ง และพืชผักต่างๆ ตลอดทั้งปี รวมทั้งมีการเลี้ยง ไก่ไข่เป็นจำนวนมาก หากได้รับการส่งเสริมด้านความรู้ เงินทุนและการตลาด จะทำให้ตำบลบ้านกลางมีการพัฒนาได้เป็นอย่างดี โดยพื้นฐานราษฎรในตำบลบ้านกลางเป็นผู้ที่มีความขยันขันแข็ง ให้ความร่วมมือและยึดมั่นในวัฒนธรรมท้องถิ่นที่คงมาอย่างมั่นคง ถ้าได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากองค์กรของรัฐแล้ว โอกาสในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุ่งเรือง ก็สามารถเป็นไปได้สูงมาก จากการพัฒนาที่ผ่านมา องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ได้พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนหลากหลายกลุ่มมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งดำเนินการพัฒนาศักยภาพ เช่น ปรับปรุงเส้นทางจราจร ขยายเขตการไฟฟ้าและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ทำให้ตำบลบ้านกลาง มีศักยภาพพื้นฐานพร้อมที่จะพัฒนาไปสู่ “ตำบลน่าอยู่ การเกษตรก้าวหน้า ประชาชนสุขภาพดี”

2.1 ขนบธรรมเนียมประเพณี / วัฒนธรรม

ชาวตำบลบ้านกลาง มีขนบธรรมเนียมประเพณีเฉพาะของตนเองที่ยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเป็นเวลาช้านานจนถึงปัจจุบัน ประเพณีบายศรีสู่ขวัญ เป็นพิธีมงคลจะแทรกอยู่ในพิธีกรรมอื่นๆ เช่น งานบวชนาค งานขึ้นบ้านใหม่ งานรับขวัญลูกที่เกิดใหม่ คนเจ็บป่วยและแขกบ้านแขกเมืองมาเยี่ยม ประเพณีการกินดอง งานแต่งประเพณีเปิดประตูเจ้า (สู่ขวัญข้าว) ซึ่งตรงกับวันขึ้น 3 ค่ำ เดือน 3 ของทุกปี

2.2 ขนบธรรมเนียมการทำบุญ

ขนบธรรมเนียมโบราณ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้ชาวตำบลบ้านกลางรักษาสภาพสังคม การดำรงชีวิตแบบพื้นบ้านให้คงอยู่และเป็นการเสริมสร้างค่านิยม ค่านิยม ความรู้สึก ให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว อันเป็นธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติสืบต่อกันมา ดังต่อไปนี้

2.2.1 เดือนยี่ บุญกองข้าว เป็นการทำบุญร่วมกันของชาวบ้านแต่ละหมู่บ้าน เพื่อหาทุนทรัพย์เพื่อทำนุบำรุงวัดและพระศาสนาโดยชาวบ้านจะนำข้าวเปลือกมาถวายวัดและคณะกรรมการวัดจำนำข้าวเปลือก ไปขายนำเงินมาบำรุงวัดและศาสนา

2.2.2 เดือนห้า บุญสงกรานต์มีการจัดพิธีทำบุญตักบาตร สงฆ์
พระพุทธรูป รดน้ำดำหัวแม่เต่า ผู้เฒ่า ผู้อาว โสประจำหมู่บ้าน

2.2.3 เดือนหก บุญแหวดและบุญแพนง มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง
มีการฟังเทศน์มหาชาติ มีการแข่งบั้งไฟ จุดบั้งไฟบูชาพระยาแถน เพื่อเป็นการขอฝนให้ตกตาม
ฤดูกาล ตอนเช้ามีการตักบาตร

2.2.4 เดือนแปด บุญเข้าพรรษา แรม 1 ค่ำ เดือนแปด หล่อเทียนถวายวัด
ทำบุญตักบาตร ฟังเทศน์ตลอดระยะเวลา 3 เดือน

2.2.5 เดือนเก้า บุญห่อข้าวประดับดินเป็นการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้
บรรพบุรุษผู้ล่วงลับ จัดขึ้นในวันแรม 14 ค่ำ ชาวบ้านจะทำบุญตักบาตรและนำห่อข้าวไปวางไว้
ตามต้นไม้ ตามพื้นดิน ถือว่าเป็นการทำบุญให้วิญญาณที่ไม่มีญาติ

2.2.6 เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา มีการเฉลิมฉลองโครงการจุดไฟประทีป
ในวันขึ้น 15 ค่ำ

2.2.7 เดือนสิบสอง บุญกฐิน ถวายผ้ากฐินแด่พระสงฆ์ก่อนลาพรรษา

2.2.8 ศิลปวัฒนธรรม มีการฟ้อนรำภูไท ฟ้อนบายศรีสู่ขวัญและฟ้อนเซิ้ง

3. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านกลางมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 66 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน
เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย
ตามมาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบล ดังต่อไปนี้

3.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัด
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.3 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

3.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

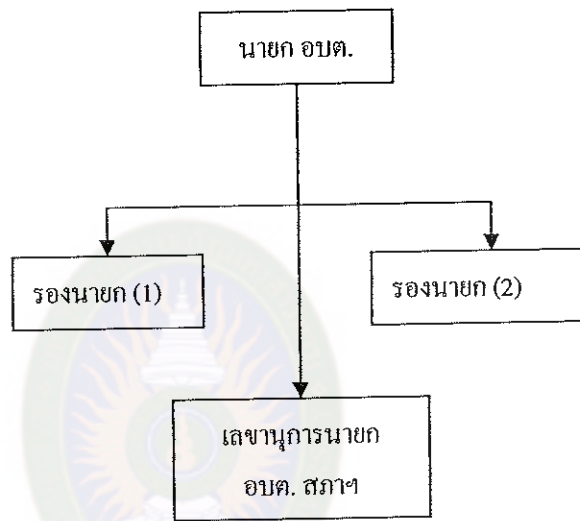
3.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.8 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

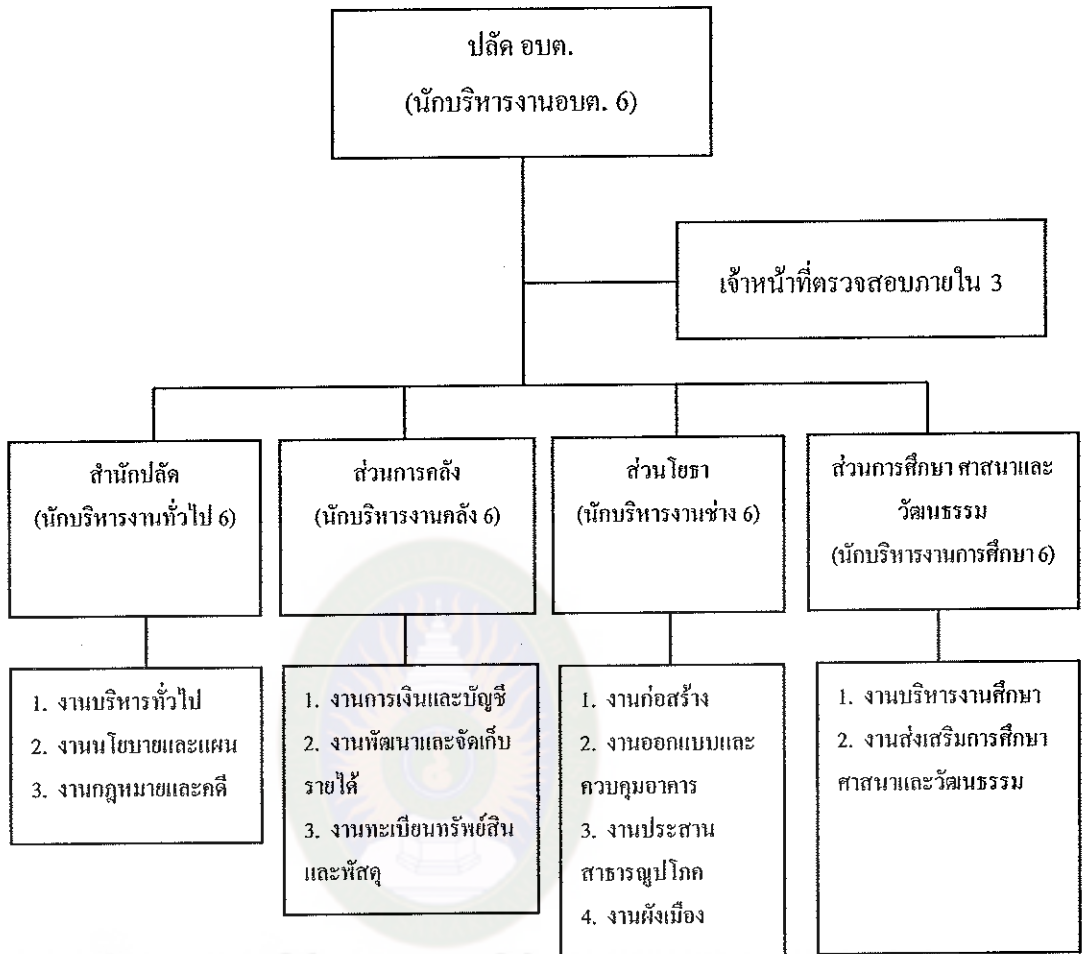
3.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

4. โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง



แผนภาพที่ 5 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง. 2552 ก : 3



แผนภาพที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง. 2552 ก : 4-9

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วราพรรณ สันทัศน์ะ โชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างที่นัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาละกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อหยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จิระศักดิ์ เงวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงาน ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับและไม่มี

ค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เพียรผจง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ด้านการให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามลำดับ

คงพัทธ์ ไชร์ศรี (2549 : 68) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพรายได้ การมีกลุ่มสมาชิกที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่แตกต่าง มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และระยะทางระหว่างบ้านกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ปราณี ปิ่นแก้ว (2550 : 62-63) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มทอง อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ รองลงมาด้านระบบการให้บริการและน้อยสุดคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงด้านบุคลากรผู้ให้บริการให้ดีขึ้น เนื่องจากการที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอแก่การให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีอรรถาศัยดีแก่ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นปัจจัยในการบริการที่ดี

มนัส นุชบุญ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา ด้านการบริการสาธารณะต่างๆ ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.67 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.11 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากคิดเป็นร้อยละ 43.78 ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการ/ ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.57

นภวัลย์ สีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบกับสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรวดี บุญขานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยุทธศาสตร์ กระจี๊สตัย (2551 : 97-102) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการช่วงเวลาเช้า และบ่ายพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

