

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเบาะยังชีพผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

สุพล เพชรานนท์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ในลักษณะเชิงบวก ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะอารมณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็น

รากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการยอมรับ

อุทัยพรรณ สูดใจ (2544 : 7) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทิศทางบวกหรือทางลบ

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

ทิฟฟ์ และแม็คคอร์มิค (Tiff and McCormic. 1965 : 26 ; อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2545 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

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

พอตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Potter and Lawler. 1968 : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร่วมปฏิบัติ หรือ ได้รับมอบหมาย โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

## 2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง (2545 : 19) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในบริการไว้ 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และ

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสิทธิภาพที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วารภรณ์ บุตรพรหม (2545 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน เช่น จัดบริการน้ำดื่มทุกจุด ห้องน้ำ ห้องสูบน้ำสะอาดอย่างเพียงพอ จัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพ สถานที่รองรับที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ และสถานที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ เป็นต้น

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่คอยความช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบียงชีพ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ และอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับ แนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การกำหนดคุณภาพของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นรูปธรรม และคุณภาพที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประจำ ให้บริการอย่างเสมอภาค บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้เกิดความเข้าใจทุกขั้นตอนอยู่เสมอกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง ให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนอีกทั้ง อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการ ชี้แจงเหตุผล

เมื่อบริการให้ไม่ตรงตามเวลา ตามมาตรฐาน ซึ่งอาจได้รับการร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยง่าย เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ

2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานขึ้นทะเบียนรับเบียยังชีพ ผู้สูงอายุ ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อในขณะปฏิบัติงานเป็นประจำ และจัดให้มีแผ่นพับและแบบบริการต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจและขอรับได้ตลอดเวลา ในเรื่องชี้แจงการรับเบียยังชีพผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ การจ่ายเบียอย่างทั่วถึง มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบียยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง

ฟีท์เจอร์ลด์ และ ดูรันท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1- ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

ด้านที่ 2 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลในการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการกับการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

### 3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 – 37) นิยามความหมายของ ความพึงพอใจการบริการว่า มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไป ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการ

ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ โต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหารไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัย พื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการเช่นเดียวกัน

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้อธิบาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : 18) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการ ไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ ได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบ



กับความต้อการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัลจากความหมายดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับบริการตามที่ได้คาดหวังเอาไว้ ทำให้รู้สึกสมความตั้งใจพึงพอใจในสิ่งที่คาดการณ์เอาไว้และรู้สึกปราบปลื้มประทับใจที่ได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง หรือเป็นสิ่งที่ไม่เคยคาดคิดเอาไว้

## 5. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ได้มีผู้อธิบายการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ผู้รับบริการไว้ดังนี้

### 5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแนวคิดของ สาโรช ไชยสมบัติ

สาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้น ได้หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

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

5.1.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถาม ให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแนวคิดของ มิลเล็ต

มิลเล็ต (Millet, 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

5.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นใคร

5.2.2 การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

5.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล

5.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนา งานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

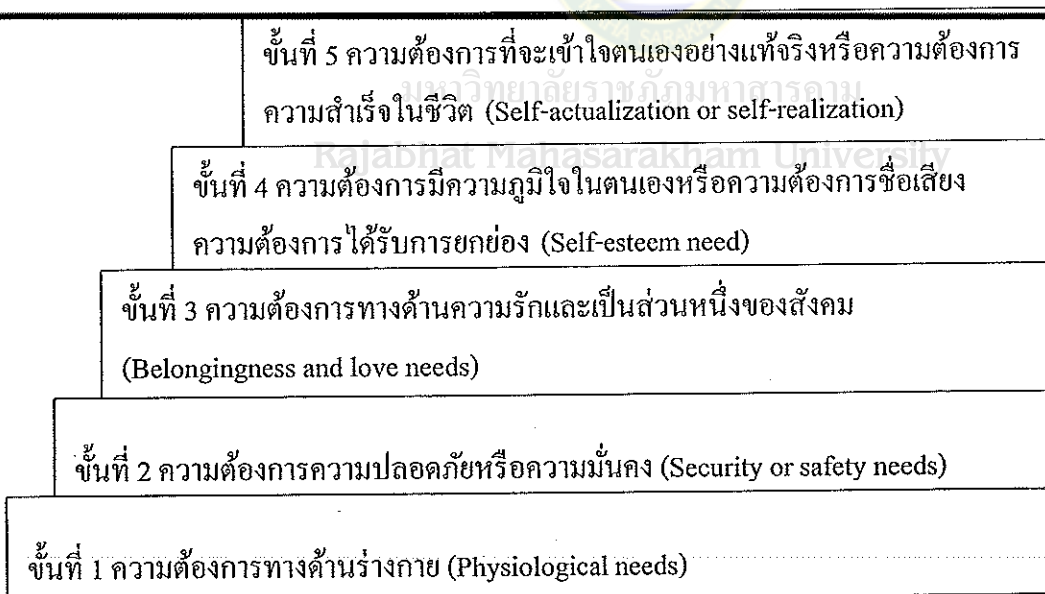
จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 6. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

### 6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังแผนภูมิที่ 1



#### แผนภูมิที่ 1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : Maslow (1970 : 52)

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



6.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควร แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิด ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

6.1.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

6.1.4 ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

6.1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จ ในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วน แล้วความต้องการ ในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิด ใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนภาคภูมิใจสูงสุด ณ ทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละชั้นจะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่า

ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคล มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นไปตลอดเวลา

## 6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิสเบิร์ก

เฮิสเบิร์ก ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท คือ (Herzberg, 1959 : 15 - 16)

### 6.2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่

ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการที่งานเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจนี้ แบ่งออกเป็น

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

### 6.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะทำ

ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงจะไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็จะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้วงาน
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) ความรับผิดชอบ

## 5) ความก้าวหน้า

### แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Service ” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ขึ้น โดยผู้ให้บริการส่งมอบผู้บริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้าให้ความสนใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองของลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ภายในเวลาที่เหมาะสม

คณัย เทียนพุ่ม (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ให้ความสนใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ภายในเวลาที่เหมาะสม

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

สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ให้ผู้หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นการปฏิบัติรับใช้ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการ จึงรวมความถึงความสามารถของผู้ให้ที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย

#### 2. ลักษณะของการบริการ

##### 2.1 ความหมายของการบริการ

ฮูลิน (Hulin. 1966 : 185) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและ

เต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้

ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อน โยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ

และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## 2.1 ลักษณะของงานบริการ

ลักษณะของงานบริการ มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี.

2541 : 254)

2.1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการ ที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งทีผู้รับบริการต้องการ

## 2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะ โขคดี. 2541 : 32) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

สรุปได้ว่า งานบริการต้องมีคุณภาพทรัพยากรที่เลือกต้องสอดคล้องกับความต้องการและมีคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการ มีความปลอดภัย การสื่อสาร สัญลักษณ์หรือสื่อที่เข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจได้ คุณภาพผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทุกด้านพร้อมที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ และกระตือรือร้น เข้าใจในการให้บริการอย่างแท้จริง

## 2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

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



2.3.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

2.3.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

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

2.3.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

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

2.3.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2.3.5 ความสุภาพอ่อน โยน (Courtesy) ประกอบด้วย

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

2.3.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.3.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

2.3.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ

เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

### 2.3.9 ความเข้าใจ (Understanding)

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

### 2.3.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

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

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ เป็นการให้บริการให้เกิดความประทับใจยิ่งมีความประทับใจมากเท่าไร การบริการก็มีคุณภาพมากขึ้น ตามองค์ประกอบคุณสมบัติความน่าเชื่อถือ เกิดการตอบสนองเต็มใจบริการ มีความสามารถในการให้บริการเข้าถึง และมีความสุภาพอ่อน โขน เข้าใจ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มั่นคงและสร้างสิ่งประทับใจอยู่เสมอ

## 2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐ นำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธน ธนาพงศธร. 2530 : 46-47)

2.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้ว่าเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เพียงใด เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการอย่างรวดเร็ว

2.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการ

ดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะ  
ดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาดำเนินการ และ  
ผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการ  
ทุกแห่ง

2.4.3 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน  
สามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความ  
คิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับ  
ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธี  
ปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการแนะนำทางเลือกในการ  
ขอรับบริการ กับผู้รับบริการทุกคนให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของ  
เหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ ให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับ  
ประชาชนทุกคนผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติ  
อย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน  
ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจาก  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ  
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความ  
ช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความ  
รวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
จะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ  
ผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของ  
ผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้อง  
ทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่  
สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาด  
จะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.6 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชน  
ของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ให้ประหยัด และคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

2.4.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวาง เพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลากรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีจัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับแนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับการในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 3. การพัฒนาคุณภาพบริการ

#### 3.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงศ์ ธาตุท่าเล (2546 :30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่าเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือ ได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมี สุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

หิตยา สุวรรณะชญ (2525 : 354) นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของการพัฒนา ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม ได้แก่ คน กลุ่มคน การจัดระเบียบความสัมพันธ์ทางสังคม ด้วยการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมี การพัฒนาเป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและ

การทำงานการเปลี่ยนแปลงสถาบันต่างๆ ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองอีกด้วย  
(Streeten. 1972 : 3)

สนธยา พลศรี (2547 : 5) นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของ การพัฒนา โดยเน้นการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของสังคม คือ มนุษย์ กลุ่มทางสังคม การจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมายในทางพุทธศาสนา คือ การเปลี่ยนแปลงมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมให้มีความสุข และมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมายทางการวางแผน คือ ด้วยวิธีการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวางแผน เรียกว่า การบริหารและการจัดการนั่นเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อ แก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนกับการ ทำงานเปลี่ยน แปลงสภาพสิ่งแวดล้อม หรือทำให้เปลี่ยนผู้สภาวะที่น่าพอใจซึ่งอาจเกิดการ เปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

### 3.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัด ระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของ กิจการ หรือองค์การใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความจำเป็นที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุป ได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความ จำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และ ประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการความ ต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถ ของบริการในการบำบัดความต้องการของ ผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ธาตุทำเล. 2546 : 3)



### 3.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

3.3.1 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ เลียวনারด์ และพาราสุรามาน. 1991 : 34 ; อ้างถึงใน วิชัย รัชฎุพานิชย์. 2546 : 17) พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการ ได้โดยไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจ

ตน

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรู้ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของการบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3.2 ระบบการให้บริการของอำเภอ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการ ที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

2) กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

3.1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ ภายหลังจากการรับบริการ

3.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3) ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือ ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการใช้บริการ

3.4 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

3.4.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

2) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลาย

หน่วยงานหรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

3.4.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3.4.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

3.4.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

3.4.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.4.6 การประกาศใช้

- 1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ป.ป.ร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้
- 2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหา ข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

### 3.5 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไปหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” เช่น ดัชนี ตัวชี้ ตัวชี้นำ ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

#### 3.5.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ 3 ประการ ดังนี้ (วรวิไล

แกมเกตุ, 2551 : 64-65)

1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราว ไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือภาพเชิงสรุป โดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่งตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูลนอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิผลในการวัดระดับการทำงาน ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงาน

ระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

### 3.5.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดีต้องมี

คุณสมบัติ ดังนี้

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

3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน

4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ

5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ทุกตัว

6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไปจะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินการอย่างแท้จริงขององค์กร

7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแต่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเองและการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น



3.5.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

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

การพัฒนา

- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัด โดยบ่งชี้
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้

10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไปทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

### 3.6 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ (วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. 2543 : 45-47)

3.6.1 ทรัพยากรบุคคลตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ให้บริการและผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายใน องค์กร(Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพ บริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff conscious) มีทัศนคติที่ต่องานบริการเท่าที่ ที่ดีต่อลูกค้ามี ความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงาน ของตนและตำแหน่งของคนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนว ทางการให้บริการที่กระตือรือร้นได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึง พอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่ แห่งความเป็นลูกค้า

2) ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็น ผู้บริการ โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอด องค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความพึงพอใจของลูกค้ารับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้ สัมผัสบริการ ซึ่งเป็นผลผลิต(out put) กระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ ด้วยเช่นกันปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อน ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อ คุณภาพบริการ

3.6.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ขานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ ใช้ในกระบวนการ ให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของ กระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้อากาศดี อากาศดี อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยใน จำนวนที่เพียงพอ

3.6.3 ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมี

ประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

### 1. ความหมายของผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุ ว่าบุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

### 2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

#### 2.1 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

กล่าวถึงสิทธิผู้สูงอายุ ตามมาตรา 11 ระบุว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1.1 การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ
- 2.1.2 การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
- 2.1.3 การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
- 2.1.4 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน
- 2.1.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย โดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น
- 2.1.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- 2.1.7 การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
- 2.1.8 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง
- 2.1.9 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาคกรอบครัว

ทั่วถึง

2.1.10 การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่าง

2.1.11 การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.1.12 การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

2.1.13 การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาและประกาศกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดของกระทรวง หรือทบวงในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความสัมพันธ์กับภารกิจหลักและปริมาณงานในความรับผิดชอบรวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนประกอบด้วยเป็นสำคัญ

การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานตามวรรคสองดำเนินการให้ โดยไม่คิดมูลค่าหรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษก็ได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบประกาศกำหนด

## 2.2 ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

ออกระเบียบ ไว้ว่า คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

2.2.1 มีสัญชาติไทย

2.2.2 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

2.2.3 มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ย

ยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้ สิ้นสุดลง กรณีดังต่อไปนี้

1) ตาย

2) ขาดคุณสมบัติตามข้อ 6

3) แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลงตามข้อ 1 ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้

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

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544 : 22) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลาง ได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง (2547 : 7) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังและกำหนดนโยบายของตนเองรวมทั้งหน้าที่ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทยได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาล, องค์กรบริหารส่วนตำบล, พัทธา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

สารานุกรมบริแทนนิกา (Encyclopedia Britannica ; อ้างถึงใน พรชัย เทพปัญญา และคณะ. 2537 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนดและบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดพื้นที่ที่ตัวนี้อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1959 : 56) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่ง ที่มีพื้นที่อาณาเขตและประชากรเป็นของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง

## 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 24- 25)

2.1 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2.2 การปกครองท้องถิ่นเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างแท้จริง

2.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาส ให้ประชาชนมี



ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

### 3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

#### 3.1 การปกครองท้องถิ่น ตามแนวคิดของ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นทางการ และมีอำนาจอิสระในการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดหางบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

#### 3.2 การปกครองท้องถิ่น ตามแนวคิดของ ปธาน สุวรรณมงคล

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

3.2.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อกำหนดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

3.2.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถริเริ่มทำกิจการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเภท

3.2.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภา

ท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น อาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภา เป็นผู้เลือกผู้บริหาร หรือคณะบริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

3.2.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิ ลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภา ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใด ที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

3.2.5 มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญ ประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่าง เพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดความเป็นอิสระในการบริหารงานใน ที่นี้หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดย ที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3.2.6 มีการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้ได้อย่างอิสระตามสมควร การ ปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ ภายใต้อำนาจของท้องถิ่นอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่น สามารถจัดเก็บเองได้นอกจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3.2.7 มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วน หนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแล

ของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน

### 3.3 การปกครองท้องถิ่น ตามแนวคิดของ โกวิทซ์ พวงงาม

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

3.3.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

3.3.2 มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น

3.3.3 มีอิสระในการดำเนินกิจการและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

3.3.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

3.3.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

### 4. เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น

โกวิทซ์ พวงงาม (2550 : 21) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

4.1 เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีมีการกำหนดไว้ตายตัวว่า ต้องมี

ประชากรมีพื้นที่เท่าไร ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศที่จะกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรมีขีดความสามารถในการให้บริการ ได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

4.2 เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัด โครงสร้างแบบสองชั้น เช่น ในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ไม่มีความสลับซับซ้อนมาก และมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

4.3 เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่น และมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4.4 เจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อม ในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชน ในท้องถิ่นด้วยทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

จากเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วย เกณฑ์ประชากร เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เกณฑ์รายได้ และเจตนาารมณ์และความเห็นของประชาชน

## 5. รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยไว้ดังนี้

5.1 รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการ จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วน ท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดจนดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่ สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการ ความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกิดจากความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาด เล็กจะกระทำได้ ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในเขต รับผิดชอบของตนเอง

5.2 รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาซึ่งตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกับเทศบาล ในขณะที่ เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การ บริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา จึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล ส่วนโครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทย ได้มีความ พยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two tier) กล่าวคือ การทำให้้องค์การบริหารส่วน จังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper tier) จัดทำภารกิจใน โครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และภารกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้ กับหน่วยการ ปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบการปกครองท้องถิ่น ไทยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมือง พัทยา

## 6. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้น ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถ



ดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบล และการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้ (กรมการปกครอง. 2547 : 19)

ต่อมาเกิดกระแสสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น และนำมาซึ่งการเรียกร้องให้รัฐบาลพิจารณากระจายอำนาจการปกครองตนเอง ไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พ.ศ. 2538 ส่วนสภาตำบลทั่วประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมดและเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล เพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่ม องค์การบริหารส่วนตำบล แบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่งและระบุให้เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2547 จำนวน องค์การบริหารส่วนตำบล ได้เพิ่มขึ้นตามการพัฒนาท้องถิ่น คือ มีจำนวนทั้งสิ้น 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง. 2547 : 20)

ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 (2542 : 1-20) ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

6.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

6.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทย ประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น



พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ทั้งนี้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

#### 7. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

- 7.1 หน้าที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
- 7.2 หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทำในเขตตำบล ต้องกระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 67) ดังต่อไปนี้
  - 7.2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
  - 7.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - 7.2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - 7.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 7.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
  - 7.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - 7.2.7 ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 7.2.8 บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  - 7.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 7.3 หน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 68) ดังต่อไปนี้

- 7.3.1 ให้น้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร
- 7.3.2 ให้น้ำและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 7.3.3 ให้น้ำและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 7.3.4 ให้น้ำและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 7.3.5 ให้น้ำและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์
- 7.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครัวเรือน
- 7.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 7.3.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 7.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 7.3.10 ให้น้ำตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 7.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 7.3.12 การท่องเที่ยว
- 7.3.13 การผังเมือง

Rajabhat Mahasarakham University

## 8. สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงและมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี สามารถพิจารณาได้ดังนี้ (มาตรา 45)

### 8.1 สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

8.1.1 ให้น้ำสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน

8.1.2 ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน

8.1.3 ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

8.2 ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แต่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิรับสมัครรับ

เลือกตั้งที่ได้แก้ไขตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 47)

8.2.1 มีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรใน หมู่บ้านของตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่าหนึ่งปีจนถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

8.2.2 ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภา ตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือ ทางอ้อมในสัญญาหรือกิจกรรมที่ทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

8.2.3 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามประการอื่นเช่นเดียวกับผู้มี สิทธิสมัครรับเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น

8.3 องค์ประกอบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

8.3.1 ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดย ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา หรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 48)

8.3.2 ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบล หรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งเป็นเลขานุการสมาชิกองค์การบริหารส่วน ตำบล (มาตรา 57)

8.4 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 46) มีดังนี้

8.4.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็น แนวทาง ในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.4.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหาร ส่วนตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย เพิ่มเติม

8.4.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบล กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

## 9. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

9.1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (แต่เดิมเรียก “คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นองค์การฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริการกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ผู้บริหารประกอบด้วย

9.1.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 58)

9.1.2 รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 58/1)

9.2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

9.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

9.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

9.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

9.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมาย

อื่น

9.3 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 64)

9.3.1 ถึงคราวออก

9.3.2 ตาย

9.3.3 ลาออกโดยยื่นหนังสือลาออกก่อนนายอำเภอ

9.3.4 ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม

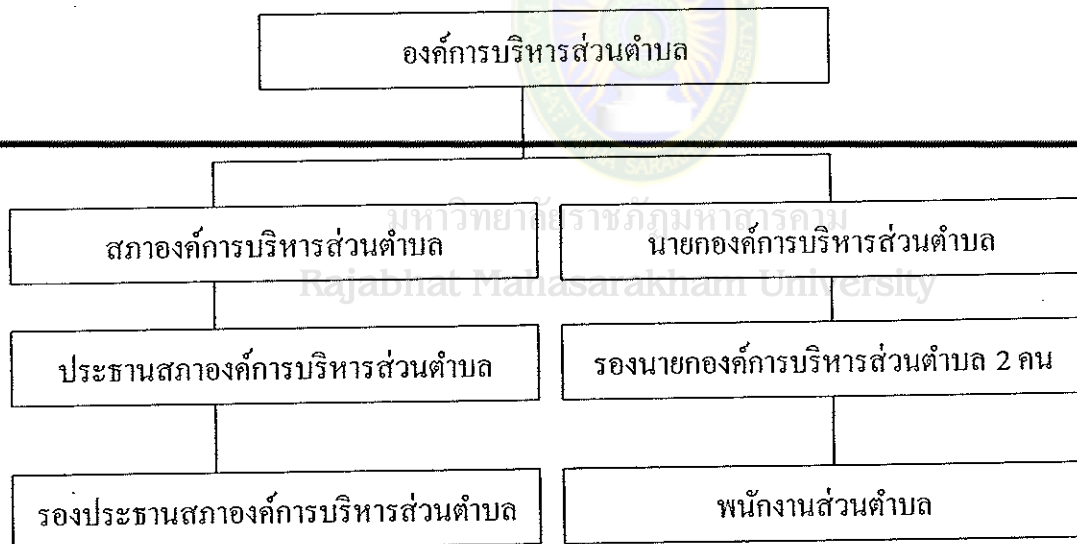
9.3.5 กระทำฝ่าฝืนมาตรา 64/2

9.3.6 ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 87/1 วรรคห้า

หรือมาตรา 92

9.3.7 ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

9.3.8 ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่าไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : กรมการปกครอง (2547 : 40)

10. การแบ่งชั้น องค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานของแต่ละชั้น  
องค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 1 การแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

ชั้น องค์การบริหารส่วนตำบล	แบ่งรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล (บาท)
ชั้น 1	มากกว่า 20,000,000
ชั้น 2	12,000,00 – 20,000,000
ชั้น 3	6,000,000 – 12,000,000
ชั้น 4	ไม่เกิน 3,000,000

จากตารางที่ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลจะแบ่งชั้น 5 ชั้น ตามรายได้ที่จัดเก็บเอง ซึ่งไม่รวมเงินอุดหนุน และชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลก็จะสามารถกำหนดจำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบริหารกิจการได้เช่น ชั้น 5 ที่จำนวนพนักงานอย่างน้อย 3 คน คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกทางการบริหารงานสามารถปรับเปลี่ยนเป็น 3 ชั้น ตามรูปแบบใหม่ที่กำหนดขึ้น

ตารางที่ 2 จำนวนชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนชั้น องค์การบริหารส่วนตำบล 3 ประเภท	ชั้น องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนตามรายได้
ชั้นใหญ่	องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1
ชั้นกลาง	องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 2-3
ชั้นเล็ก	องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 4-5

ในส่วนของพนักงานตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จะจำแนกแบ่งการบริหารออกเป็น 2 ส่วน คือ

10.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าสำนักงาน

10.2 ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น เช่น ส่วนการคลัง ส่วนโยธา เป็นต้น



เพื่อประโยชน์แก่การดำเนินกิจการองค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการของรัฐและวิสาหกิจ หรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิมได้ ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น

ในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง จำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล

ชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวนพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล
ชั้น 1	21 อบ
ชั้น 2	12 คน
ชั้น 3	6 คน
ชั้น 4	4 คน
ชั้น 5	3 คน (ปลัด, ส่วนการคลัง, โยธา)

## บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร

### 1 สภาพทั่วไป

#### 1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองหนองคายไปทางถนนมิตรภาพพื้นที่ติดกับจังหวัดอุดรธานี ห่างจากจังหวัดหนองคาย 21 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ห่างที่ว่าการอำเภอสระใคร 4 กิโลเมตร

1.2 เนื้อที่ โดยประมาณ จำนวน 38 ตารางกิโลเมตร

#### 1.3 ภูมิประเทศ

ทิศเหนือ จด พื้นที่ตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

- ทิศใต้ จด พื้นที่อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี  
 ทิศตะวันออก จด พื้นที่ตำบลสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย  
 ทิศตะวันตก จด พื้นที่ตำบลคอกช้าง อำเภอสระใคร จังหวัด

หนองคาย

#### 1.4 จำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน

1.4.1 จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 15 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1-15

1.4.2 จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มบางส่วน - หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ -

#### 1.5 ท้องถิ่นอื่นในตำบล

1.5.1 จำนวนเทศบาล - แห่ง

1.5.2 จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

#### 1.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 10,341 คน แยกเป็นชาย 5,134 คน หญิง 5,207 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 ตารางที่ 4 จำนวนของประชากร

Rajabhat Mahasarakham University

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	191	178	369	137
2	368	390	758	151
3	480	452	932	239
4	402	436	838	196
5	514	521	1,035	175
6	573	537	1,110	230
7	185	194	379	104
8	264	236	500	166
9	331	363	694	181
10	333	335	668	151
11	335	354	689	158

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
13	329	350	679	193
14	357	385	742	194
15	229	219	448	122
รวม	5,134	5,207	10,341	2,541

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

## 2.1 อาชีพ

## 2.1.1 ด้านการเกษตร องค์กรบริหารส่วนตำบลสระใคร มีพื้นที่ทำ

การเกษตรทั้งสิ้น 16,290 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรกรรม แยกได้ดังนี้ (สำรวจข้อมูลเมื่อปี พ.ศ. 2554)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 5 สภาพผลผลิตทางการเกษตร

หมู่ที่	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน ครัวเรือน เกษตรกร (ครัวเรือน)	พื้นที่ทำ การเกษตร (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (อาชีพ)				
				ทำนา (ไร่)	ทำไร่ (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ไม้ดอก ไม้ ประดับ (ไร่)	อื่นๆ (ไร่)
1	138	23	188	88	-	-	9	59
2	157	88	1,120	1,035	-	15	-	52
3	266		1,451	1,307	10	-	-	137
4	207	122	1,999	1,415	-	5	-	579
5	177	67	1,008	911	-	-	-	97
6	233	119	1,840	1,774	-	1	-	24
7	104	42	824	617	12	5	-	180
8	170	46	658	599	-	5	3	58
9	197	45	863	797	-	4	1	57*
10	152	92	1,291	1,184	20	-	-	107
11	162	63	1,055	995	-	2	1	51
12	142	48	693	630	-	10	-	51
13	199	131	806	716	-	7	1	50
14	199	72	1,538	1,352	-	3	-	183
15	124	54	929	838	42	3	-	88
รวม	2,633	1,090	16,290	14,258	84	60	15	1,773

## 2.1.2 ด้านการปศุสัตว์

พบว่าเกษตรกรในตำบลสระใคร มีการเลี้ยงสัตว์พื้นเมือง เช่น ไก่  
พื้นเมือง โค กระบือ เป็นต้น

## 2.2 หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล คือ

2.2.1	ธนาคาร	1	แห่ง
2.2.2	โรงแรม (รีสอร์ท)	1	แห่ง
2.2.3	ปั้มน้ำมันและก๊าซ	1	แห่ง
2.2.4	โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
2.2.5	ร้านทอง	1	แห่ง
2.2.6	โรงสี	12	แห่ง
2.2.7	ตลาดสด	2	แห่ง
2.2.8	ร้านคาราโอเกะ	1	แห่ง
2.2.9	ร้านอาหาร	5	แห่ง
2.2.10	ร้านค้าขนาดย่อม	20	แห่ง

## 3. สภาพทางสังคม

## 3.1 การศึกษา

3.1.1	โรงเรียนประถมศึกษา	4	แห่ง
3.1.2	โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง
3.1.3	ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	-	แห่ง
3.1.4	หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	15	แห่ง
3.1.5	ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	-	แห่ง
3.1.6	ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล	1	แห่ง

## 3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

3.2.1	วัด / สำนักสงฆ์	11	แห่ง
-------	-----------------	----	------

## 3.3 การสาธารณสุข

3.3.1	โรงพยาบาลของรัฐขนาด 6 เตียง	1	แห่ง
3.3.2	สถานีอนามัยประจำตำบล / หมู่บ้าน	1	แห่ง
3.3.3	อัตรการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ	100	แห่ง

## 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4.1	สถานีตำรวจภูธรสระใคร	1	แห่ง
3.4.2	สถานีดับเพลิง	1	แห่ง

#### 4. การบริการพื้นฐาน

##### 4.1 การคมนาคม

- 4.1.1 มีถนนลาดยาง 2 สาย ยาว 20 กิโลเมตร  
 4.1.2 มีถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน 5 สาย ยาว 20 กิโลเมตร  
 4.1.3 ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และบางส่วนเป็น

ถนนลูกรัง

##### 4.2 การโทรคมนาคม

- 4.2.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง  
 4.2.2 ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 10 แห่ง  
 4.2.3 เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 9 เครื่อง  
 4.2.4 เครื่องโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ที่ตั้งของแต่ละหมู่บ้าน 10

เครื่อง

##### 4.3 การไฟฟ้า

- 4.3.1 มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน รวม 15 หมู่บ้าน

##### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- 4.4.1 ลำน้ำ ลำห้วย 3 สาย  
 4.4.2 บึง หนองอื่น ๆ 7 แห่ง

##### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 4.5.1 ฝาย 2 แห่ง  
 4.5.2 บ่อน้ำตื้น 10 แห่ง  
 4.5.3 บ่อบาดาลโยก 12 แห่ง  
 4.5.4 ดั้งเก็บน้ำ 6 แห่ง

- 4.5.5 บ่อกรมทรัพยากรธรณีวิทยา 1 แห่ง

- 4.6 การสูบน้ำด้วยไฟฟ้า - แห่ง

#### 5. ข้อมูลอื่น ๆ

##### 5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- 5.1.1 มีพื้นที่ป่าตามหัวไร่ปลายนาประมาณ 800 ไร่

##### 5.2 มวลชนจัดตั้ง

- 5.2.1 ลูกเสือชาวบ้าน 5 รุ่น 750 คน



5.2.2 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	30	คน
5.2.3 อ.ส.ม.	300	คน
5.2.4 ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน	2	คน
5.2.5 อาสาพัฒนาชุมชน	28	คน
5.2.6 เกษตรหมู่บ้าน	15	คน
5.2.7 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร	15	กลุ่ม

## 6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 6.1 คณะผู้บริหาร

- 6.1.1 นายกองดีการบริหารส่วนตำบล จบการศึกษาปริญญาตรี (ศึกษาต่อ  
ปริญญาโท)
- 6.1.2 รองนายกองดีการบริหารส่วนตำบล จบการศึกษาปริญญาตรี
- 6.1.3 นายกองดีการบริหารส่วนตำบล จบการศึกษาประกาศนียบัตร

### การศึกษา

- 6.1.4 เลขานายกองดีการบริหารส่วนตำบล จบการศึกษามัธยมศึกษาตอน

### ปลาย

- 6.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 30 คน
- 6.2.1 วุฒิกการศึกษา ปริญญาตรี 3 คน
- 6.2.2 อนุปริญญา 1 คน
- 6.2.3 มัธยมศึกษา 5 คน
- 6.2.4 ประถมศึกษา 21 คน
- 6.3 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง จำนวน 44 คน ประกอบด้วย

ตารางที่ 6 พนักงานส่วนตำบล/ลูกจ้าง

ส่วน/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	การศึกษา					รวม (คน)
		สูงกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	อนุปริญญา/ อาชีวศึกษา	มัธยม ศึกษา	ประถม ศึกษา	
สำนักปลัด	9	1	8	-	-	-	9
พนักงานส่วนตำบล	-	-	-	-	-	-	-
ลูกจ้างประจำ	21	-	6	6	7	2	21
ลูกจ้างชั่วคราว							
ส่วนการคลัง	6	-	6	-	-	-	6
พนักงานส่วนตำบล	1	-	1	-	-	-	1
ลูกจ้างประจำ	1	-	1	-	-	-	1
ลูกจ้างชั่วคราว							
ส่วน โยธา	3	-	1	2	-	-	3
พนักงานส่วนตำบล	-	-	-	-	-	-	-
ลูกจ้างประจำ	3	-	1	2	-	-	3
ลูกจ้างชั่วคราว							
รวม	44	1	24	10	7	2	44

## 6.4 งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2554

32,991,269 บาท แยกเป็น (ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2554)

- 6.4.1 รายได้ที่จัดเก็บเอง 13,560,000 บาท  
 6.4.2 รายได้จากทรัพย์สิน 45,000 บาท  
 6.4.3 รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้ 1,366,269 บาท  
 6.4.4 รายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล 18,020,000 บาท

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553 และ 2554 ประเภทรายรับ

รายการ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	หมายเหตุ
	2553	2554	
หมวดภาษีอากร	11,465,637.22	12,882,013.11	
หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและค่าใบอนุญาต	147,348	118,558	
หมวดรายได้จากสาธารณูปโภค	793,808	1,032,730	
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	46,128.70	38,149.32	
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	228,770	134,313	
หมวดรายได้จากเงินอุดหนุน(เฉพาะกิจ)	3,633,055.43	7,479,182	
หมวดเงินอุดหนุน	11,911,247.15	10,578,168	
รวม	28,225,995	32,263,113.43	

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553 และ 2554 ประเภทรายจ่าย

รายการ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	หมายเหตุ
	2552	2553	
หมวดเงินเดือน และค่าจ้างประจำ	2,460,743.00	2,538,810	
หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	15,108,084.04	15,346,400	
หมวดเงินอุดหนุน	345,000.00	335,000	
งบกลาง - สำรองจ่าย	779,370.00	1,240,000	
หมวดค่าจ้างชั่วคราว	1,803,003.00	2,628,080	
หมวดค่าสาธารณูปโภค	479,416.29	380,000	
หมวดรายจ่ายอื่น (เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ)	-	-	
หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	3,889,516.00	5,778,510	
รวม	24,865,132.33	30,000,000	

## 6.5 เครื่องมือและครุภัณฑ์ต่าง ๆ

## 6.5.1 รถยนต์ส่วนบุคคล 3 คัน

- 1) รถบรรทุกขยะ ความจุไม่น้อยกว่า 10 ลบ.หลา 1 คัน
- 2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล 4 ประตู 1 คัน
- 3) รถบรรทุกน้ำ ความจุไม่น้อยกว่า 3,000 ลิตร 1 คัน

## 6.5.2 รถจักรยานยนต์ 2 คัน

## 6.5.3 น้ำยาพ่นหมอกควัน 2 เครื่อง

## 6.5.4 คอมพิวเตอร์ 17 เครื่อง

## 6.6 สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

## 6.6.1 ผลิตภัณฑ์ที่นอน

## 6.6.2 แจ่วบอง

## 6.6.3 ดอกไม้ประดิษฐ์

## 6.6.4 เครื่องจักสาน

## 6.6.5 แหนมหมู, ภาควิชาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## 6.6.6 แคนหมู Sabhat Mahasarakham University

## 7. โครงการที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2554

## 7.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

7.1.1 ค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจและบันทึก จปฐ. งบประมาณ 22,170 บาท

7.1.2 ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมศูนย์ OTOP ตำบลสระใคร งบประมาณ

199,980 บาท

7.1.3 ประเภทค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดเก็บภาษี งบประมาณ 7,200บาท

7.1.4 ค่าจัดทำโครงการจัดทำแผนที่แม่บทตำบลสระใคร งบประมาณ

100,000 บาท

7.1.5 ค่าใช้จ่ายส่งเสริมอาชีพผู้ด้อยโอกาส งบประมาณ 7,440 บาท

รวมงบประมาณ 336,790 บาท

## 7.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา

7.2.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดงานวันเด็กแห่งชาติ งบประมาณ 100,000 บาท

7.2.2 ค่าใช้จ่ายในโครงการมอบวุฒิบัตรให้แก่บัณฑิตน้อย งบประมาณ

30,000 บาท

7.2.3 ค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอน งบประมาณ 163,160 บาท

7.2.4 ค่าอาหารกลางวันศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและนักเรียน โรงเรียนสังกัด

สพฐ. ในเขตตำบลสระใคร งบประมาณ 2,385,884 บาท

7.2.5 ค่าจัดซื้ออาหารเสริม(นม)ให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 ศูนย์และนักเรียน

ในโรงเรียนสังกัด สพฐ. งบประมาณ 2,437,981 บาท

รวมงบประมาณ 5,117,025 บาท

### 7.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

7.3.1 ค่าใช้จ่ายในงานรัฐพิธี งบประมาณ 102,500 บาท

7.3.2 ค่าใช้จ่ายในโครงการรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุบนท้องถนน

งบประมาณ 12,960 บาท

7.3.3 ค่าใช้จ่ายในการจัดงานประเพณีลอยกระทงและแข่งขันเรือกีบ

งบประมาณ 289,400 บาท

7.3.4 ค่าใช้จ่ายในการจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟ งบประมาณ 193,600 บาท

7.3.5 ค่าใช้จ่ายในการจัดงานประเพณีสงกรานต์ งบประมาณ 150,000 บาท

7.3.6 โครงการเฉลิมพระเกียรติฯ งบประมาณ 95,000 บาท

7.3.7 ค่าใช้จ่ายจัดงานกีฬาต้านยาเสพติด งบประมาณ 82,700 บาท

7.3.8 ค่าใช้จ่ายโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและโครงการป้องกันกำจัด

โรคระบาดของสัตว์ งบประมาณ 96,650 บาท

7.3.9 ค่าใช้จ่ายเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาเสพติด งบประมาณ 40,000

บาท

7.3.10 ค่าใช้จ่ายโครงการส่งท้ายปีเก่าวิถีไทยต้อนรับปีใหม่วิถีพุทธ

งบประมาณ 50,000 บาท

7.3.11 ค่าใช้จ่ายโครงการเฉลิมพระเกียรติแม่ของแผ่นดิน งบประมาณ

50,000 บาท

7.3.12 ค่าใช้จ่ายโครงการอบรมคุณธรรมนำธรรมะสู่ประชาชนตำบล

สระใคร งบประมาณ 16,000 บาท

7.3.13 ค่าใช้จ่ายถวายสดุดีวันฉัตรมงคล งบประมาณ 100,000 บาท

7.3.14 ค่าใช้จ่ายโครงการถวายเทียนพรรษา ประจำปี 2554 งบประมาณ

25,000 บาท

- 7.3.15 ค่าน้ำยาเคมีฟันทมออกควันและทรายอะเบท งบประมาณ 360,000 บาท
- 7.3.16 โครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในกิจกรรมอันเป็นสาธารณกุศลของ สำนักงานเหล่ากาชาด จังหวัดหนองคาย งบประมาณ 20,000 บาท
- 7.3.17 โครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในกิจกรรมรับบริจาคโลหิต งบประมาณ 10,000 บาท
- 7.3.18 อุดหนุน อบต.บ้านฝาง โครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในโครงการศูนย์ประสานงานการปฏิบัติงาน อปท. อ.สระใคร จ.หนองคาย งบประมาณ 30,000 บาท
- 7.3.19 โครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของศูนย์อำนวยการปฏิบัติงานต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด อ.สระใคร จ.หนองคาย งบประมาณ 30,000 บาท
- 7.3.20 โครงการสนับสนุนงบประมาณสำหรับสมทบการดำเนินงานกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์ งบประมาณ 10,000 บาท
- 7.3.21 อุดหนุนสถานีตำรวจภูธรสระใคร งบประมาณ 50,000 บาท
- 7.3.22 เบี้ยผู้ติดเชื้อ HIV งบประมาณ 54,000 บาท
- 7.3.23 เบี้ยผู้พิการ งบประมาณ 908,000 บาท
- 7.3.24 เบี้ยผู้สูงอายุ งบประมาณ 3,967,500 บาท
- 7.3.25 ค่าใช้จ่ายโครงการร่วมแข่งค่านา งบประมาณ 20,000 บาท
- 7.3.26 ค่าใช้จ่ายวันแม่แห่งชาติ งบประมาณ 170,000 บาท
- 7.3.27 ค่าตอบแทน อปพร. งบประมาณ 150,000 บาท
- 7.3.28 อุดหนุนอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) ต.สระใคร (หมู่บ้านละ 10,000 บาท) งบประมาณ 150,000 บาท
- 7.3.29 อุดหนุนวัดป่าสร้างพร้าว งบประมาณ 3,000 บาท
- 7.3.30 อุดหนุนคณะกรรมการหมู่บ้าน (ส่งเสริมประเพณีสงกรานต์น้ำหลวงพ้อวัดโพนงาม) งบประมาณ 20,000 บาท
- 7.3.31 อุดหนุนที่ทำการปกครองอำเภอสระใครตามโครงการอาสาสมัครปกป้องสถาบัน อำเภอสระใคร งบประมาณ 60,000 บาท
- 7.3.32 ค่าใช้จ่ายในการจัดการจราจร งบประมาณ 12,525 บาท
- 7.3.33 ค่าใช้จ่ายในโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลสระใคร งบประมาณ 6,000 บาท



7.3.34 อุดหนุนกลุ่มสตรีอำเภอสระใคร งบประมาณ 7,000 บาท

7.3.35 อุดหนุนคณะกรรมการหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 10,000 บาท

งบประมาณ 150,000 บาท

7.3.36 อุดหนุนคณะกรรมการหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-หมู่ที่ 15 งบประมาณ 45,000

บาท

รวมงบประมาณ 7,536,835 บาท

#### 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

4.1 โครงการขุดเจาะบ่อบาดาล ม. 7	งบประมาณ	99,745	บาท
4.2 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.11	งบประมาณ	149,500	บาท
4.3 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.12	งบประมาณ	196,500	บาท
4.4 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.13	งบประมาณ	181,500	บาท
4.5 โครงการขุดลอกสระน้ำ ม.4	งบประมาณ	996,000	บาท

4.6 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.2 งบประมาณ 1,987,500 บาท

4.7 ค่าขุดลอกหนองบัวเงิน ม.2 งบประมาณ 550,803.74 บาท

4.8 โครงการขุดลอกห้วยหนองแสง ม.14 งบประมาณ 810,000 บาท

4.9 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.8 งบประมาณ 946,600 บาท

4.10 โครงการก่อสร้างถนน คสล. ม.14 งบประมาณ 946,298 บาท

4.11 โครงการก่อสร้างถนน คสล. บ้านใหม่ ม.12 งบประมาณ 794,700 บาท

4.12 โครงการก่อสร้างถนน คสล. บ้านสระใคร ม.3 งบประมาณ 998,999 บาท

รวมงบประมาณ 8,658,145.74 บาท

#### 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

5.1 โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ ศพด.หนองบัวเงิน งบประมาณ 20,000 บาท

5.2 ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมการปล่อยปลาเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากร  
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งบประมาณ - บาท

รวมงบประมาณ 20,000 บาท

#### 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

6.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมโครงการ อบต.สัมพันธ์ งบประมาณ 25,000

บาท

6.2 ค่าใช้จ่ายในการแข่งขันกีฬาตำบล งบประมาณ 89,300 บาท

6.3 ค่าใช้จ่ายโครงการเวทีประชาคม งบประมาณ 43,000 บาท

6.4 ค่าใช้จ่ายรับเสด็จสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์

งบประมาณ 139,000 บาท

6.5 ค่าจัดซื้อครุภัณฑ์โต๊ะประชุม งบประมาณ 100,000 บาท

6.6 ค่าใช้จ่ายสำหรับทุนการศึกษาให้แก่คณะผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบล

งบประมาณ 388,100 บาท

รวมงบประมาณ 784,400 บาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ศิริชัย ศิริปาลี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง และผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

วรภรณ์ บุตรพรหม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวม และรายได้ออยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เรียงความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ดีตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองเทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะกรรมการเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

นิรมน ตูลา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ด้านเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบด้านที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไพโรจน์ สุคนธสาคร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลด่านขุนทด ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมให้เดือนนโยบายสำคัญของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน และควรสนับสนุนให้องค์กรในชุมชน เช่น คณะกรรมการชุมชน ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำชุมชน วัด เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุ

วิภา ฐสรานนท์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อเสนอแนะพบว่า ควรมีการผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพหรือรักษาพยาบาล และควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจในการดำเนินการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

อัจฉริยา วิชาชู (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจรวมต่อประเภทการให้บริการในระดับมากที่สุด และข้อเสนอแนะ คือควรเปิด โอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และมีการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเปิด โอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ ควรมีการศึกษา นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น และมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง ไปเรื่อย ๆ

อรอนันต์ ทหารสาร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะพบว่าผู้สูงอายุต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มงบประมาณด้านเบี้ยยังชีพให้มากขึ้น ควรตั้งศูนย์สงเคราะห์ผู้สูงอายุ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแล ควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

อมรรักษ์ วงศ์โกลนิกดิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบ ให้ความสำคัญต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานเป็นพิเศษ ในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ควรให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ ควรปรับปรุงข่าวสารในการประกาศต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ในด้านสถานที่และที่จอดรถ และควรปรับปรุงในด้านความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพัก เป็นต้น

มังกร ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

- 2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม  
ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

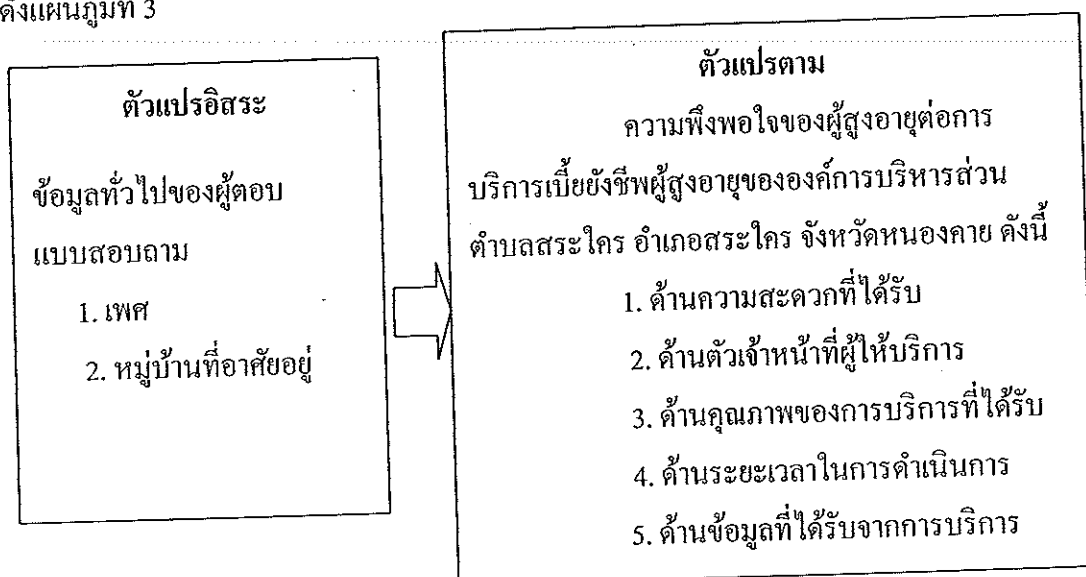
2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด  
โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มี ที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่าง  
กัน ทางสถิติที่ระดับ .05

เรวดี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า  
ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน  
มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ  
ผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร  
จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 12)  
ผังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย