

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสาร และ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการเบาะนั่งสำหรับผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเบาะนั่งสำหรับผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. บริบทเทศบาล
6. เทศบาลตำบลหาดคำ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

หุตุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่มิได้หมายความว่าเราจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักกระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นจะลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 25 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

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 และ สวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะอารมณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

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

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้นเป็นไปในทิศทางบวกหรือทางลบ

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

ทิฟฟ์ และแม็คคอร์มิก (Tiff and McCormic, 1965 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

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

พอตเตอร์ และ ลอว์เลอร์ (Potter and Lawler, 1975 : 6) ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

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

2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 :19) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในบริการ ไว้ 2

ความหมาย คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)

2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ฟิทซ์เจอร์ลด์ และ ดูรันท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุประสงค์ (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

แอนเดอร์สันและฟอร์เนล (Anderson and Fornell, 1994 อ้างถึงในเสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง, 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ขีดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง ”

2. ความหมายที่ขีดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมาย “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมด ของ ประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง ”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงผลออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลในการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับ บริการ หรือการให้บริการกับการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 – 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่ว ๆ ไป ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ บริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริหาร ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็น

ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการเช่นเดียวกัน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้อธิบาย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

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

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้านั่งรถโดยสารไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปรารถนาหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านั่งรถที่สถานีบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมน้ำมันฟรี หรือลูกค้านั่งรถที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้อาคคึกคึกมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้รับรางวัลจากความหมายดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับบริการตามที่ได้คาดหวังเอาไว้ ทำให้รู้สึกสมความตั้งใจพึงพอใจในสิ่งที่คาดการณ์เอาไว้และรู้สึกปราบปลื้มประทับใจ ที่ได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง หรือเป็นสิ่งที่ไม่เคยคาดคิดเอาไว้

5. การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ได้มีผู้อธิบายการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการไว้ ดังนี้
 ศาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

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

5.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถาม ให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

5.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของความ ต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

6.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

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

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียง ความต้องการได้รับการยกย่อง (Self-esteem Need)

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs)

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

แผนภาพที่ 1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970)

6.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

6.1.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควร แล้วมนุษย์ก็จะมี ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิด ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคง หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

6.1.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมี ความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของ คน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

6.1.4 ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem Need) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่อง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

6.1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization or Self-realization) ถ้าดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามที่คิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ขณะที่

ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่
ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไปส่วนความต้องการ ที่ยังไม่ได้รับการ
ตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นจะมี
ลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการ
ตอบสนองตามความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่
ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคล มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ
กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับ
ขั้นต้น ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นอยู่กับ
ตลอดเวลา

6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เอิสเบิร์ก (Herzberg, 1966 : 15 - 16) ได้ทำการทดลอง
โดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจ
ในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามได้แบ่งปัจจัยหรือองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ
ออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่
ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงานถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ
แก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่า
เขาจะต้อง ได้รับอยู่แล้ว 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) เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้
ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้ ถึงแม้ไม่มีให้ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่ก่อให้เกิด
ความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้ามีจะก่อให้เกิดความพอใจขึ้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจนี้ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน

- 2) คัวงาน
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ความก้าวหน้า

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Service ” ได้มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

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

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้น โดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้บริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

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

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พพอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ให้ผู้หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นการปฏิบัติรับใช้ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการ จึงรวมความถึงความสามารถของผู้ให้ที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย

2. ลักษณะของการบริการ

ฮูลิน (Hulin, 1969 : 68/ อ้างอิงใน สงครามชัย ลีทองดี, และคณะ ,2544 : 14)

อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการ จากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อ อธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจ

ทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงผลออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.1 ลักษณะของงานบริการ

ลักษณะของงานบริการ มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังนี้(วิฑูรย์ สิมะ โชคดี.2541 : 254)

2.1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริ โภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อน ไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะ ได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการ ต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และ เมื่อวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการ ที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg, 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2541 : 259)

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 สัญลักษณ์ หรือสื่อที่เข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจได้ คุณภาพผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทุกด้านพร้อมที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ และกระตือรือร้น เข้าใจในการให้บริการอย่างแท้จริง

2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งถูกคำประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 220)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ เป็นการให้บริการให้เกิดความประทับใจ ยิ่งมีความประทับใจมากเท่าไร การบริการก็มีคุณภาพมากขึ้น ตามองค์ประกอบคุณสมบัติ ความน่าเชื่อถือ เกิดการตอบสนองเต็มใจบริการ มีความสามารถในการให้บริการ เข้าถึง และมีความสุภาพอ่อนโยน เข้าใจและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มั่นคงและสร้างสิ่งประทับใจอยู่เสมอ

2.4 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐ นำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจ ในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลชน ธนาพงศธร.2530 : 46-47)

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

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

2.4.3 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ กับผู้รับบริการทุกคนให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกรอผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคนผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2.4.4 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

2.4.5 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษและแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

2.4.6 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

2.4.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความ

เป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวาง เพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้น ตลอดเวลากรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มี จัดบริการยา และนมเพื่อสุขภาพ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นกรอบแนวคิด จึงประกอบด้วยหลักการวิจัย 7 ข้อ คือ

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. การพัฒนาคุณภาพบริการ

3.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงษ์ ธาตุทำเล (2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของ การพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือ ได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

จิตยา สุวรรณชญา (2527 : 354) นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของ การพัฒนาว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมซึ่งได้แก่ คน กลุ่มคน การจัดระเบียบความสัมพันธ์ทางสังคม ด้วยการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมี การพัฒนา เป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการ

ทำงานการเปลี่ยนแปลงสถาบันต่างๆ ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองอีกด้วย (Streeten, 1972, p. 3)

สนธยา พลศรี (2547 : 5) นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของ การพัฒนา โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม คือ มนุษย์ กลุ่มทางสังคม การจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมายในทางพุทธศาสนา คือ การเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสิ่งแวดล้อมให้มีความสุข และมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมายทางการวางแผน คือ ด้วยวิธีการจัดสรรทรัพยากรของสังคมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวางแผน เรียกว่า การบริหารและการจัดการนั่นเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อแก้ไข ปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนกับการทำงาน เปลี่ยน แปลงสภาพสิ่งแวดล้อม หรือทำให้เปลี่ยนสู่สถานะที่น่าพอใจซึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

3.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศโดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับ ความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความ ต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือ บริการ

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่ง การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี และประทับใจ ในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

คุณภาพบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องของบริการความต้องการของ ผู้รับบริการ ระดับของความสามารถ ของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เนติพงษ์ ธาตุทำเด. 2546 : 3)

3.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะ ของบริการและบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ เบอร์รี่

เลียวนาร์ด และพาราสุรามาน (Berry and Parasuraman, 1991 อ้างถึงใน วิชัย ธีชญพานิชย์. 2546 : 17) พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้
เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า
ทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระชับชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรู้
ความสามารถเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของการบริการที่
จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สำหรับระบบการให้บริการของอำเภอ 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 ประชาชนสามารถเข้าบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร
 - 2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีรายได้เปรียบเทียบในการใช้บริการ

3.4 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีดังนี้

3.4.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในเรื่องนั้น มีลักษณะอย่างใด กล่าวคือ

- 1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน
- 2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงานหรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริง และความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

3.4.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

- 1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณี ที่เห็นว่าการดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมาย ที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3.4.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

3.4.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้นำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

3.4.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.4.6 การประกาศใช้

1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ป.ป.ร. แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

3.5 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

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

3.5.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ (วรรณิ แกมเกตุ.2551:64-65) ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่บ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมา

เปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั้น คือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับกล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือ ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่ง ว่าตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูลนอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิภาพในการวัดระดับการทำงาน ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

3.5.2. คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) ความแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรและตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างไร้ผลขององค์กร
- 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน
- 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
- 6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไปจะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร
- 7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเองและการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตน ไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

3.5.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้

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

พัฒนา

- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยบ่งชี้
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้

10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

3.6 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือ องค์กรที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน

คือ

1. ทรัพยากรบุคคลตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ให้บริการและผู้รับบริการ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 : 45-47)

1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff Conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการเท่าที่ที่ดีต่อลูกค้ามีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่กระตือรือร้นได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple I กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1. Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

2. Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3. Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

1.2 ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริการ โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความพึงพอใจของลูกค้ารับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

1.3 ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External Customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็นผลผลิต(out put) กระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขอร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2. เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการ ให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการ ให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้อากาศแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3. ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. ความหมาย

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุ ว่าบุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

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

2.1.1 การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

2.1.2 การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

2.1.3 การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

2.1.4 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่ม
ในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

2.1.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย โดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร
สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น

2.1.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

2.1.7 การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

2.1.8 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูก
แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง

2.1.9 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทาง
การแก้ไขปัญหาคอขวด

2.1.10 การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

2.1.11 การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.1.12 การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

2.1.13 การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่อ
นายกรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาและประกาศกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดของกระทรวง
หรือทบวงในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วน
ท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความ
เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความสัมพันธ์กับภารกิจหลักและปริมาณงานในความรับผิดชอบรวมทั้ง
การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนประกอบด้วยเป็นสำคัญ

การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนตามวรรคหนึ่ง ให้หน่วยงานตามวรรค
สองดำเนินการให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษก็ได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ให้
เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบประกาศกำหนด

2.2 ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ออกระเบียบไว้ว่าคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับ
เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

2.2.1 มีสัญชาติไทย

2.2.2 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

2.2.3 มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.4 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงกรณีดังต่อไปนี้

1) ตาย

2) ขาดคุณสมบัติตามข้อ ๖

3) แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลงตามข้อ 1 ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้
 วุฒิสาร ตัน ไชย (2547 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิ์ตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญ องค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองซึ่งราชการส่วนกลาง ได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง เป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย

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

เอ็นไซโคลพีเดีย บริแทนนิกา (Encyclopedia Britannica ; อ้างถึงใน พรชัย เทพปัญญา และคณะ. 2527 : 1) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนดและการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดพื้นที่ที่วางนี้อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ

ฮอลโลเวย์ (Holloway ; อ้างถึงใน ปธาน สุวรรณมงคล. 2547 : 1-2) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรหนึ่ง ที่มีพื้นที่อาณาเขตและประชากรเป็นของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เป็นองค์กรที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยผ่านตัวแทนที่มาจาก การเลือกตั้ง

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

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

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ ให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอ

รับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า
หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการ
ได้อย่างแท้จริง

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารูปแบบ
ประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมี
ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติ
หน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบ
ประชาธิปไตยระดับชาติ ได้เป็นอย่างดี

3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น
คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มี
ขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น
เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การ
จัดเก็บภาษีและหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้ง
มีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจาก
ราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงาน
ภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครอง
ท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติ
บุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคล
ในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่
ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อกั้นระทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็น
กาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุ
หน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถริเริ่มทำ
กิจการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเภท

3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหาร หรือ
คณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการ

เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหาร หรือคณะบริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

5. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้หมายถึง อำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

6. มีการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้ได้อย่างอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มีโครงสร้างที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่

จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

โกวิท พงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง (2547 : 7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น
3. มีอิสระในการดำเนินกิจการและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ
4. มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากลักษณะของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายส่วนกลางมีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น

โกวิท พงงาม (2550 : 21) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดไว้ตายตัวว่า ต้องมีประชากรมีพื้นที่เท่าไร ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศที่จะกำหนดโดยยึดหลักว่า การปกครองท้องถิ่น

รูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมา ควรมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพ ได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากร ถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูง และหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่นในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวม และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไป รับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ไม่มีความสลับซับซ้อนมาก และมักจะมี โครงสร้างแบบชั้นเดียว

3. เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง และความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เองควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่นและมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่น โดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาล กลางน้อยที่สุด

4. เจตนา รมณ์และความเห็นของประชาชน เป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมใน ส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วยทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

จากเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วย เกณฑ์ประชากร เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เกณฑ์รายได้ และเจตนา รมณ์และความเห็นของประชาชน

5. รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยไว้ ดังนี้

1. รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหาร

ส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าว เป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก จะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

2. รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา จึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนโครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีความพยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two Tier) กล่าวคือ การทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper Tier) จัดทำภารกิจในโครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และภารกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้ กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower Tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

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

บริบทเทศบาล

1. การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย ปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจ ให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนด
 สุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาคมีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่า
 จลอม ร.ศ.124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้การมีเปลี่ยนแปลง
 การปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้ง
 เทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการ
 ยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมาย
 เกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิก
 พระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดย
 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 ในปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศ
 มีจำนวนประมาณสองพันแห่ง 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ
 กำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาลการปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานาน
 พอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลัก
 ได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาล
 หลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการ
 ทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดย
 ให้เมืองพัทยาริหารตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ได้
 บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัด ได้
 ดังนี้

"มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการ
 ท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้ง
 โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนา
 จังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์
 ของประชาชนในจังหวัดนั้น"

2. ขนาดเทศบาล

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามจำนวนประชากรและรายได้
 ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้
 กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

2.1 มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทย
 ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2.2 มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ

ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

2.3 มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3. ประเภทของเทศบาล

กฎหมายกำหนดให้จัดตั้งเทศบาลได้ 3 ประเภท

3.1 เทศบาลตำบล เป็นเทศบาลขนาดเล็ก กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

3.1.1 มีรายได้โดยตรงในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยไม่รวมเงินอุดหนุน 12,000,000 บาทขึ้นไป

3.1.2 มีขนาดประชากรหรือราษฎรท้องถิ่น 7,000 คนขึ้นไป

3.1.3 มีการกระจายตัวเชิงพื้นที่ 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตร

3.1.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรท้องถิ่น

3.2 เทศบาลเมือง เป็นเทศบาลขนาดกลาง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลเมืองไว้ดังนี้

3.2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

3.2.2 ส่วนท้องที่ที่มีไซ่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) มีขนาดประชากรหรือราษฎรท้องถิ่น 10,000 คนขึ้นไป และ มีการกระจายตัวเชิงพื้นที่ 3,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2) ตลอดทั้งมีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่บริหารจัดการและให้บริการตามที่กฎหมายกำหนด

3) การจัดตั้งเป็นเทศบาล ต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา การยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย

3.3 เทศบาลนคร เป็น เทศบาลขนาดใหญ่ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลนคร ไว้ดังนี้

3.3.1 มีขนาดประชากรหรือราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.3.2 มีการกระจายตัวเชิงพื้นที่ ไม่ต่ำกว่า 3,000 คนขึ้นไปต่อตาราง

กิโลเมตร

3.3.3 มีรายได้พอแต่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามกฎหมาย

3.3.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนครและระบุเขตเทศบาลไว้ด้วย (พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2499 มาตรา 3)

4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้ง

การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงาม

ของท้องถิ่น

9. หน้าที่อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

9. เทศพาณิชย์

5.เทศบัญญัติ

มาตรา 60 เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย ในกรณีดังต่อไปนี้

1. เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ใน

พระราชบัญญัติ

2. เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้มีอำนาจตรา

เทศบัญญัติ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

1.พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตราย อันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ.2464

2.พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2534

3.พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535

4.พระราชบัญญัติควบคุมการใช้จุจจากระทำปู้ย พ.ศ.2490

5.พระราชบัญญัติควบคุมโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493

6.พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ.2495

7.พระราชบัญญัติป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535

8.พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534

9.พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2535

10.พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

11.พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พ.ศ.2503

12.พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508

13.พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510

14.พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ.2518

15.พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

16.พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2523

17.พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ.2523

18.พระราชบัญญัติรักษาคดองประปา พ.ศ.2526

19.พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ. 2528

20.ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2502

21.ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515

(กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)

22.ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 พุทธศักราช พ.ศ.2515 (กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)

23.ประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่า

6. สถาเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาลหรือการจัดองค์การของเทศบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

6.1 ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล

6.2 ฝ่ายบริหาร หรือคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ จำเป็นต้องมียกย่องการเพิ่มขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารพัฒนาบริการ คือพนักงานเทศบาล

6.1 สภาเทศบาลหรือฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาลทำหน้าที่ ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่โดยตรง ในการควบคุม และตรวจสอบ การบริหารงานของคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกเทศบาล หรือเรียกโดยย่อว่า ส.ท. สมาชิกเหล่านี้ได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่น และดำรงตำแหน่งทำหน้าที่ เป็นตัวแทนของราษฎรในท้องถิ่นตามวาระ คือ 4 ปี จำนวนของสมาชิกเทศบาลในแต่ละเทศบาลจะไม่เท่ากัน จำนวนมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

6.1.1 เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาล 12 คน

6.1.2 เทศบาลเมืองมีสมาชิกเทศบาล 18 คน

6.1.3 เทศบาลนครมีสมาชิกเทศบาล 24 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นไปตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล พ.ศ. 2482 (รวมทั้งที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมใหม่ถึง พ.ศ. 2541) ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลและการสมัครเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล

1. บุคคลผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 มีสัญชาติไทย บุคคลผู้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ ต้องได้สัญชาติไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี
 - 1.2 มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง และ
 - 1.3 มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ในเขตเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกัน จนถึงวันเลือกตั้ง ไม่น้อยกว่า 90 วัน
2. บุคคลต้องห้าม มิให้ใช้สิทธิเลือกตั้ง คือ
 - 2.1 วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
 - 2.2 หูหนวกและเป็นใบ้ ชางไม่สามารถอ่านออกเขียนได้
 - 2.3 เป็นภิกษุ สามเณร นักพรตหรือนักบวช
 - 2.4 ต้องคุมขังอยู่โดยหมายของศาลหรือโดยคำพิพากษา
3. บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด แต่บุคคลผู้มีสัญชาติไทย บิดาเป็นคนต่างด้าวต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
 - 3.2 มีอายุ ไม่ต่ำกว่า 25 ปี บริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลที่สมัครเป็นเวลาติดต่อกัน จนถึงวันรับสมัครไม่น้อยกว่า หกเดือน หรือได้เสียภาษีตามกฎหมาย ว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลนั้น ในปีที่สมัครหรือในปีก่อนที่สมัคร หนึ่งปี
4. บุคคลต้องห้าม มิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง คือ
 - 4.1 ดิคาเสพติดให้โทษ
 - 4.2 ตาบอดทั้งสองข้าง
 - 4.3 เป็นบุคคลล้มละลาย ซึ่งศาลยังไม่สั่งให้ฟื้นคดี
 - 4.4 เป็น โรคเรื้อน วัณ โรคระยะอันตราย หรือ โรคพิษสุราเรื้อรัง
 - 4.5 เคยต้องคำพิพากษา หรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุก ตั้งแต่สองปีขึ้นไป โดยได้พ้นโทษมายังไม่ถึง ห้าปี ในวันเลือกตั้ง เว้นแต่ความผิดอันได้กระทำโดยประมาท
 - 4.6 เคยเป็นข้าราชการ เจ้าพนักงานท้องถิ่น พนักงานของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจถูกไล่ออก หรือปลดออกเพราะทุจริตต่อหน้าที่ยังไม่ครบเจ็ดปี นับแต่วันถูกไล่ออก ปลดออก หรือเลิกจ้าง แล้วแต่กรณี จนถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

นอกจากนี้บุคคลที่ยังปฏิบัติหน้าที่ในสถานภาพข้าราชการ พนักงานเทศบาล พนักงานสุขาภิบาล ลูกจ้าง หรือคนงานของรัฐบาล ซึ่งกินเงินเดือนประจำในจังหวัด สมัครงับเป็นสมาชิกเทศบาลในจังหวัดนั้น เว้นแต่บุคคลดังกล่าวได้ลาออกจากตำแหน่งดังกล่าวแล้ว

ผู้มีสิทธิสมัครเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งได้เฉพาะเขตเลือกตั้งเพียงเขตเดียว ผู้สมัครต้องไปยื่นใบสมัครด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลในเขตเลือกตั้งที่ตนเองสมัคร ภายในระยะเวลาที่กำหนดพร้อมด้วยเงินประกันการสมัคร ดังนี้

1. เทศบาลตำบล เงินประกันการสมัคร 1,000 บาท
2. เทศบาลเมือง เงินประกันการสมัคร 2,000 บาท
3. เทศบาลนคร เงินประกันการสมัคร 3,000 บาท

เงินประกันการสมัครจำนวนนี้ เมื่อเสร็จสิ้นการเลือกตั้งแล้ว เทศบาลคืนเงินให้ผู้สมัคร เว้นแต่ผู้สมัคร ไม่ได้รับการเลือกตั้ง และไม่ได้คะแนนเลือกตั้งถึงร้อยละสิบของจำนวนผู้เลือกตั้งที่มาใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือผู้สมัครถอนการสมัครเสียเอง ให้ถือว่าผู้สมัครได้ยินยอมให้เงินประกันนั้นตกเป็นของเทศบาล

6.2 อำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาล

สมาชิกเทศบาล มีอำนาจหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ

6.2.1 การตราเทศบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติคือการตราเทศบัญญัติเพื่อใช้เป็นข้อบังคับในท้องถิ่น โดยเฉพาะการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม เพราะ ถ้าสภาเทศบาลไม่เห็นด้วยกับร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีมีความหมายถึง การไม่ยอมรับของราษฎรในท้องถิ่นด้วย การทำหน้าที่ของคณะเทศมนตรีก็สิ้นสุด โดยทั่วไปการร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีของคณะเทศมนตรี มักมีข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดทำร่างงบประมาณ มีการ แสดงความคิดเห็นนอกรอบระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี ในกรณีที่เป็นประเด็นปัญหา เมื่อนำเข้าสู่สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล จึงเห็นด้วย และถ้า ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยในขณะที่สมาชิกสภาเห็นด้วยการตัดสินใจขั้นสุดท้ายจึงขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

6.2.2 การควบคุมฝ่ายบริหาร(คือคณะเทศมนตรี) มีลักษณะการควบคุม 2 ลักษณะ

- 1) การตั้งกระทู้ถาม
- 2) การยื่นขอเปิดอภิปราย

ในกรณีทีละเทศมนตรี หรือเทศมนตรีคน หนึ่งคนใด ประพฤติไม่ถูกต้อง
 เลื่อมเสีย ปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ผ่าฝืนความสงบเรียบร้อยของท้องถิ่น หรือปฏิบัติไม่ชอบด้วย
 อำนาจหน้าที่ ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

สภาเทศบาล จะต้องยื่นเสนอเรื่องที่จะกระทำถาม หรือเปิดอภิปรายต่อ
 นายอำเภอ ในกรณีที่เป็นเทศบาลตำบลหรือผู้ว่าราชการจังหวัดในกรณีที่เป็นเทศบาลเมืองหรือ
 เทศบาลนครเพื่อขอความเห็นชอบผลของการประชุมว่าจะให้เป็นไปตาม ที่สภาเทศบาลร้องขอ
 หรือไม่ จะต้องรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ บางกรณีจะต้องได้รับการวินิจฉัยอีกครั้ง
 จากรัฐมนตรี

6.2.3 ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี สภาเทศบาลจะเสนอผู้ที่
 เห็นสมควรให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นเทศมนตรี

7. คณะผู้บริหารเทศบาลตำบล

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบล เป็นฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริการกิจการขององค์การให้
 เป็นไปตามมติเทศบัญญัติและ ตามยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ
 องค์การ โดยรับผิดชอบต่อสภาเทศบาลจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลและงบประมาณรายจ่าย
 ประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาเทศบาลรวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ
 ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี

7.1 คณะผู้บริหารประกอบด้วย

7.1.1 นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

7.1.2 รองนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกเทศมนตรี แต่งตั้ง
 จากบุคคลภายนอกสภาเทศบาล

7.1.3 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ซึ่งนายกเทศมนตรี แต่งตั้งจาก
 บุคคลภายนอกสภาเทศบาล

7.1.4 เลขานุการนายกเทศมนตรีจำนวน 1 คน ซึ่งนายกเทศมนตรี แต่งตั้ง
 จากบุคคลภายนอกสภาเทศบาล

7.2 นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

7.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหาร
 ราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายแผนพัฒนาเทศบาล เทศบัญญัติ เทศบาล
 ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

7.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

7.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี และเลขานุการ

นายกเทศมนตรี

7.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

7.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติเทศบาล

7.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

7.3 นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

7.3.1 ถึงคราวออกตามวาระ

7.3.2 ตาย

7.3.3 ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายอำเภอ

7.3.4 ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา 58/1

7.3.5 กระทำการฝ่าฝืน มาตรา 64/2

7.3.6 ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้จากตำแหน่งตาม มาตรา 87 / วรรคห้า หรือ

มาตรา 92

7.3.7 ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

7.3.8 ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาลงคะแนนเสียงเห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปตามกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหาดคำ

เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

เทศบาลตำบลหาดคำเป็นเทศบาลตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดหนองคาย มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (เทศบาลตำบลหาดคำ. 2554 : 4 -13)

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหาดคำ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายประมาณ 10 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขต ดังนี้

1.1.1 เนื้อที่

โดยประมาณ จำนวน 33.90 ตารางกิโลเมตร หรือจำนวน 19,369

ไร่

1.1.2 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปตำบลหาดคำ เป็นที่ราบสลับลูกคลื่นลอนลาดกระจายทั่วทั้งตำบลความสูง 60-172 เมตร บริเวณชายฝั่งแม่น้ำโขงมีความสูงเฉลี่ย 160 เมตร บริเวณตะวันออก ตะวันตก และทิศใต้ เป็นลูกคลื่นลอนลาดสลับกัน ความสูง 162-170 เมตร

ทิศเหนือ จรดกับ แม่น้ำโขง

ทิศใต้ จรดกับ เขตเทศบาลตำบลวัดธาตุ

ทิศตะวันออกจรดกับ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโงม

ทิศตะวันตก จรดกับ เขตเทศบาลเมืองหนองคาย

1.1.3 จำนวนหมู่บ้าน 13 หมู่บ้าน

1) จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหาดคำเต็มทั้งหมู่บ้าน 13 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 14, 16

2) จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหาดคำบางส่วน 5 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 5, 11, 12, 13, 15

1.1.4 ประชากรทั้งสิ้น 8,325 คน แยกเป็นชาย 4,150 คน หญิง 4,175 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.2554 บริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง)

ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อหมู่บ้านและจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนราษฎร (คน)		
			ชาย	หญิง	ทั้งสิ้น
2	บ้านหาดคำ	251	504	516	1,020
3	บ้านหาดคำน้อย	112	260	238	398
4	บ้านบอน	213	468	464	932
5	บ้านสามัคคี	124	245	252	467
6	บ้านเหล่า	283	578	528	1,106
7	บ้านฝ้าย	284	651	683	1,334
8	บ้านดอนซูด	92	201	197	398
11	บ้านจอมเสด็จ	159	305	313	618
12	บ้านวัดธาตุใต้	37	91	77	168
13	บ้านหนองไผ่	92	150	159	309

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนราษฎร (คน)		
			ชาย	หญิง	ทั้งสิ้น
14	บ้านหาดทรายทอง	132	274	280	554
15	บ้านจอมเสด็จน้อย	104	184	174	358
16	บ้านขุมทอง	97	218	228	446
รวม		1,980	4,150	4,175	8,325

1.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

1.2.1 อาชีพ

- 1) อาชีพหลัก คือ การทำนา ทำสวน ไร่จ้าง ข้าราชการ เลี้ยงสัตว์
- 2) อาชีพรอง คือ การปลูกผัก การประมง การรับจ้างทั่วไป การทำนาปรัง
- 3) อาชีพเสริม คือ การเลี้ยงปลากระชัง การทำดอกไม้ประดิษฐ์ การทำผ้าห่มประดิษฐ์ ครงนำหัวจุก การปั้นภาพจากขี้เถ้า การจักสาน และผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร

1.2.2 หน่วยธุรกิจในตลาดตำบลหาดคำ คือ

- 1) รีสอร์ท จำนวน 3 แห่ง
- 2) ปั๊มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 3 แห่ง
- 3) โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 แห่ง
- 4) โรงสีข้าว จำนวน 7 แห่ง

1.3 สภาพทางสังคม

1.3.1 การศึกษา

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง
- 2) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง
- 3) หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 แห่ง
- 4) ศูนย์การเรียนนอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง
- 5) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- 6) วิทยาลัยเทคนิคหนองคาย จำนวน 1 แห่ง

1.3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- 1) วัด / สำนักสงฆ์ จำนวน 15/1 แห่ง

1.3.3 การสาธารณสุข

- 1) สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง
- 2) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- 3) มีการจัดตั้ง อ.ส.ม. ทุกหมู่บ้าน

1.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 1) สถานีตำรวจชุมชนตำบลหาดคำ จำนวน 1 แห่ง
- 2) ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) จำนวน 1 แห่ง

1.4 การบริการพื้นฐาน

1.4.1 การคมนาคม

- 1) มีถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย
- 2) มีถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 3 สาย
- 3) ถนนภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต และบางส่วนเป็น

ถนนลูกรัง

1.4.2 การโทรคมนาคม

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10 แห่ง

1.4.3 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน จำนวน 13 หมู่บ้าน

1.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

- 1) ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 2 สาย
- 2) บึง,หนองอื่นๆ จำนวน 6 แห่ง

1.4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- 1) ฝาย จำนวน 4 แห่ง
- 2) บ่อน้ำตื้น จำนวน 6 แห่ง
- 3) บ่อโยก จำนวน 21 แห่ง
- 4) ถังเก็บน้ำ จำนวน 4 แห่ง
- 5) บ่อกรมทรัพยากรธรณีวิทยา จำนวน 1 แห่ง
- 6) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

1.4.6 สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า

จำนวน 3 สถานี

1.5 ศักยภาพของเทศบาลตำบล

1.5.1 สมาชิกสภาเทศบาลตำบล	12	คน
มัธยมศึกษา	5	คน
ประถมศึกษา	7	คน
1.5.2 พนักงานเทศบาล/พนักงานจ้าง	จำนวน	49 คน
1.5.3 งบประมาณของเทศบาลตำบลหาดคำ		
งบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554	จำนวน	26,345,339.53 บาท
1) หมวดภาษีอากร	จำนวน	591,441.16 บาท
2) หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต	จำนวน	398,327.00 บาท
3) หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	56,948.24 บาท
4) หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	70,508.00 บาท
5) หมวดภาษีจัดสรร	จำนวน	11,394,487.87 บาท
6) รายได้จากเงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	13,833,627.26 บาท
1.5.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ		
1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	2 คัน
2) รถบรรทุกขยะความจุไม่น้อยกว่า 10 ลบ.หลา	จำนวน	1 คัน
3) รถดับเพลิง	จำนวน	2 คัน
4) คอมพิวเตอร์	จำนวน	22 เครื่อง
5) เครื่องพ่นหมอกควัน	จำนวน	1 เครื่อง

บาท

การบริหารงานของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

เทศบาลตำบลหาดคำ มีการแบ่งส่วนการบริหารราชการออกเป็น 6 กอง ได้แก่

2.1 สำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเขตเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับ รั้งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนโยบายของคณะผู้บริหาร

สำนักปลัด แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.1.1 งานบริหารงานทั่วไป

2.1.2 งานการเจ้าหน้าที่

2.1.3 งานทะเบียนราษฎร

42.1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง

2.2 กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงิน การรับเงิน การส่งเงิน

การเก็บรักษาเงิน เอกสารด้านการเงิน จัดทำงบรับจ่าย งบทดลองประจำปี งบฐานะทาง
การเงินประจำปี การจัดทำบัญชีทุกประเภท งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุของเทศบาลและงาน
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

กองคลัง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.2.1 งานการเงินและการบัญชี

2.2.2 งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน

2.2.3 งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์

2.2.4 งานธุรการ

2.3 กองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานการสำรวจและออกแบบ งานจัดทำข้อมูล

ด้านการทาง ตรวจสอบงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานด้านการประปาไฟฟ้าสาธารณะ และ
งานที่ได้รับมอบหมายตามอำนาจหน้าที่

กองช่าง แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.3.1 งานธุรการ

2.3.2 งานวิศวกรรม

2.3.3 งานสาธารณูปโภค

2.3.4 งานสำรวจและออกแบบ

2.4 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำแผนพัฒนา กำหนด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาวเคราะห์แผนงาน กิจกรรม โครงการ ให้คำปรึกษาด้านระเบียบ
กฎหมาย ข้อมบังคับ ออกเทศบัญญัติควบคุม กำกับ ดูแลในพื้นที่รับผิดชอบ และงานที่ได้รับ
มอบหมาย

กองวิชาการและแผนงาน แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.4.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

2.4.2 งานนิติการ

2.4.3 งานธุรการ

2.5 กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนา การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาในระบบและนอกระบบ โรงเรียน ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมวัฒนธรรม จารีตประเพณี และงานที่ได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.5.1 งานการศึกษา

2.5.2 งานนันทนาการ

2.5.3 งานธุรการ

2.6 กองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบด้านส่งเสริมอาชีพ พัฒนาอาชีพ กลุ่มต่าง ๆ สวัสดิการด้านคุณภาพชีวิต เงินสงเคราะห์ผู้การ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ยากไร้ เฒ่าชราและผู้สูงอายุ และงานที่ได้รับมอบหมาย

กองสวัสดิการและสังคม แบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้

2.6.1 งานสังคมสงเคราะห์

2.6.2 งานพัฒนาชุมชน

2.6.3 งานธุรการ

งานสังคมสงเคราะห์

1. งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานกิจการสตรีและคนชรา

2. งานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพพลภาพ ขาดแคลนที่พึ่ง งานสงเคราะห์ผู้ประสบภัยต่าง ๆ งานสงเคราะห์คนชรา คนพิการทุพพลภาพ งานสงเคราะห์ครอบครัวและให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานส่งเสริมและสนับสนุนองค์การสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชน งานสำรวจวิจัยสภาพปัญหาสังคมต่าง ๆ งานส่งเสริมสวัสดิภาพสตรี และสงเคราะห์หญิงบางประเภท งานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสงเคราะห์ งานให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านสังคมสงเคราะห์ งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กกำพร้า อนุภค ไร้ที่พึ่ง เร่ร่อนจรจัด ถูกทอดทิ้ง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนที่พิการทางร่างกาย สมองและปัญญา งานให้ความช่วยเหลือเด็กนักเรียนที่ยากจน ทางด้านอุปกรณ์การเรียน ทุนการศึกษา การสอดส่องดูแล และช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ประพฤติตนไม่สมแก่วัย งานประสานและร่วมมือกับหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน งานให้คำปรึกษา แนะนำแก่เด็กและเยาวชน
ซึ่งมีปัญหาในด้านต่าง ๆ งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4. งานกิจการสตรีและคนชรา มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสงเคราะห์สตรีและคนชรา
ที่ประสบความเดือดร้อนต่าง ๆ งานส่งเสริมสวัสดิภาพสตรีและคนชรา เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ
งานช่วยเหลือสตรีและคนชรา ที่อนาถาไร้ที่พึ่ง เร่ร่อน ถูกทอดทิ้ง งานช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอดส์
งานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ
มอบหมาย

งานพัฒนาชุมชน

ฝ่ายพัฒนาชุมชน มีหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ
งานพัฒนาชุมชน งานชุมชน และงานส่งเสริมสวัสดิการสังคม

1. งานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานการกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชน
งานการจัดให้มีการเลือกตั้งประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน งาน
ประสานความร่วมมือกับชุมชนในเขตเทศบาล งานส่งเสริมสนับสนุนชุมชน งานให้ความ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานการกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชน งาน
การจัดให้มีการเลือกตั้งประธานคณะกรรมการชุมชนและคณะกรรมการชุมชน งานประสาน
ความร่วมมือกับชุมชนในเขตเทศบาล งานส่งเสริมสนับสนุนชุมชน งานให้ความช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

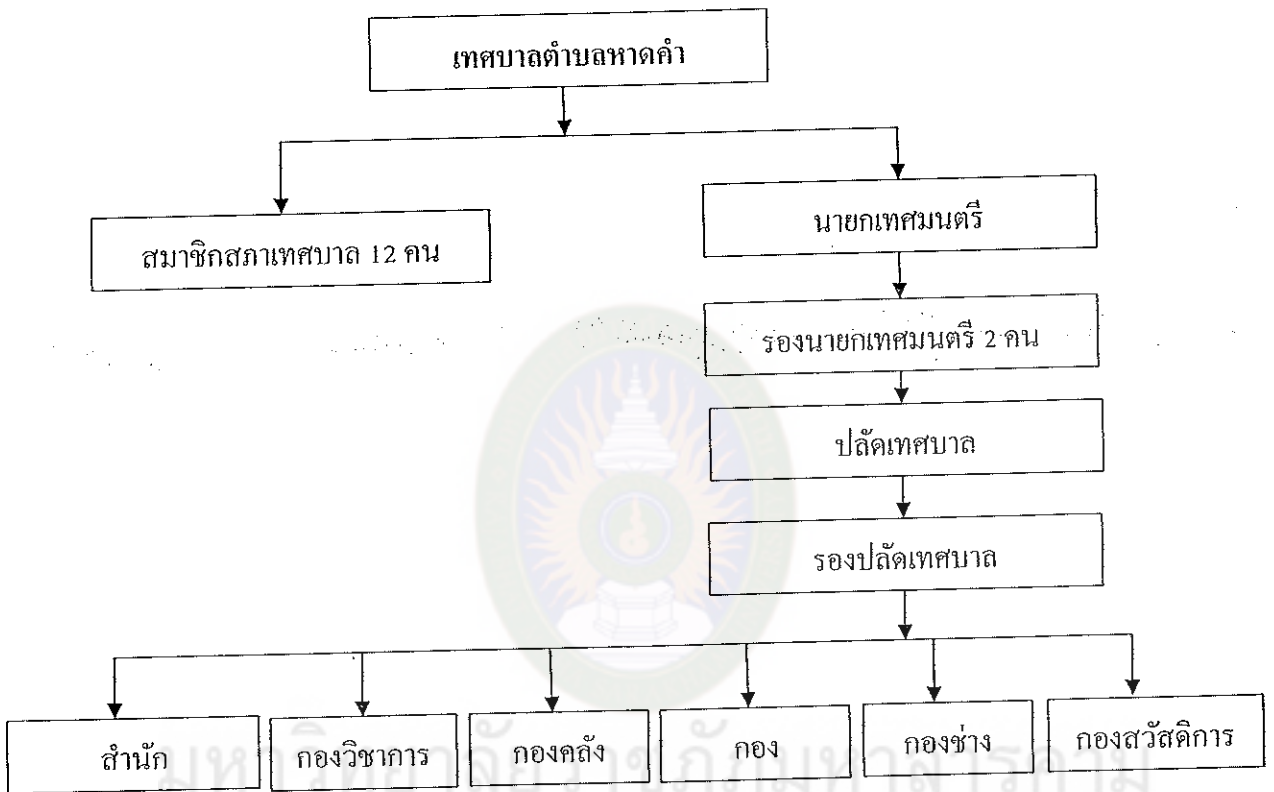
3. งานส่งเสริมและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานส่งเสริมสวัสดิการของ
ชุมชนทุกประเภท งานจัดและดูแลสวัสดิการให้กับชุมชน งานให้คำปรึกษาชี้แนะและให้ความ
ช่วยเหลือชุมชน งานส่งเสริมในการประกอบอาชีพของชุมชน งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้
มอบหมาย

งานธุรการ

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมประสานงาน และ
ให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ งาน
ประสานงานเกี่ยวกับการประชุม งานตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของ
ราชการ งานรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ราชการงานจัดทำคำสั่งและ
ประกาศงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน งานเลขานุการ งานเสนอหนังสือผู้บังคับบัญชา

กอง / ฝ่าย งานเกี่ยวกับการจัดทำฎีกาทุกประเภท การควบคุม/ตรวจสอบ/เบิกจ่ายวัสดุ งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือคาที่ ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลหาดคำ



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลหาดคำ

ที่มา : เทศบาลตำบลหาดคำ 2554 : 12

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะนั่งสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

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

ศิริชัย ศิริไปล์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีนโยบายสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง และผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

วารินทร์ บุตรพรหม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนวนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล

โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล คือ โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เรียงความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองเทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

นิรมน ตุลา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเคียน อำเภอดงหลวง จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ด้านเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบด้านที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไพโรจน์ สุคนธสาคร (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริหารจัดการให้การสงเคราะห์ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลคำนุด ผลการวิจัยพบว่า

ผู้สูงอายุพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะคือ ควรส่งเสริมให้ถือนโยบายสำคัญของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชน และควรสนับสนุนให้องค์กรในชุมชน เช่น คณะกรรมการชุมชน ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพประจำชุมชน วัด เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุ

วิภา ธรรมานนท์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อเสนอแนะพบว่า ควรมีการผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพหรือรักษาพยาบาล และควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจในการดำเนินการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ

อัจฉริยา วิชาชู (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจรวมต่อประเภทการให้บริการในระดับมากที่สุด และข้อเสนอแนะ คือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ ควรมีการศึกษานโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น และมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ

อรอนันต์ หาระสาร (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการจากองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาดำบลบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะพบว่าผู้สูงอายุต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มงบประมาณด้านเบี้ยยังชีพให้มากขึ้น ควรตั้งศูนย์ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่มีผู้ดูแล ควรจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบ ให้ความสำคัญที่การบริการของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานเป็นพิเศษ ในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ควรให้บริการในด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ ควรปรับปรุงข่าวสารในการประกาศต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

ในด้านสถานที่และที่จอดรถ และควรปรับปรุงในด้านความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพัก เป็นต้น

มังกร ชูระพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

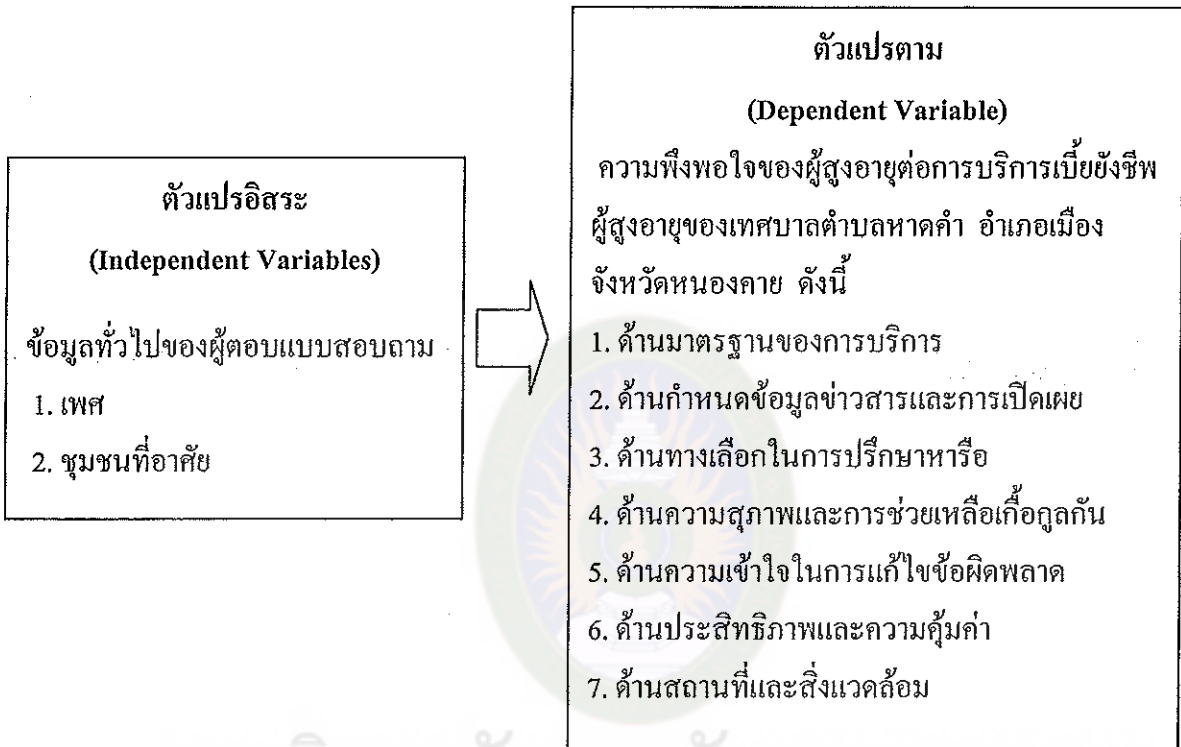
2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มี ที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เรวดี บุญยานุรักษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โกสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา