

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

##### 1. ความหมายของคุณภาพ

มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งพอสรุปได้พอสังเขปดังนี้

สิทธิศักดิ์ พฤษชัยปิติกุล (2544 : 3) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การตอบสนอง ความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้งเคารพสิทธิและศักดิ์ศรี ของผู้รับบริการ โดยมีมิติแห่งคุณภาพ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ บริการเป็นที่ ยอมรับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ บริการมีความเหมาะสมได้ มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการ หรือผลการรักษาที่ดี บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น ความเท่าเทียมในการรับบริการ และความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษา

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จาก การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของ ผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของ

การบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ เป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง ที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ณรงค์ชัย เป็งภิระ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสามารถ ที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยต้นทุนที่ค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

วนิดา คิวงอิน (2550 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือความสอดคล้อง กับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้ สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

## 2. คุณภาพงานบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้  
 ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548 : 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของ บริการอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความ พึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้านั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สุพจน์ ฉลาด (2550 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการ ประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

2.1 แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้า นำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจ ของลูกค้าจากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการ ทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการณ์ซื้อ ได้มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้ ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้

2.1.1 การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม

2.1.2 ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะ  
 ทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่

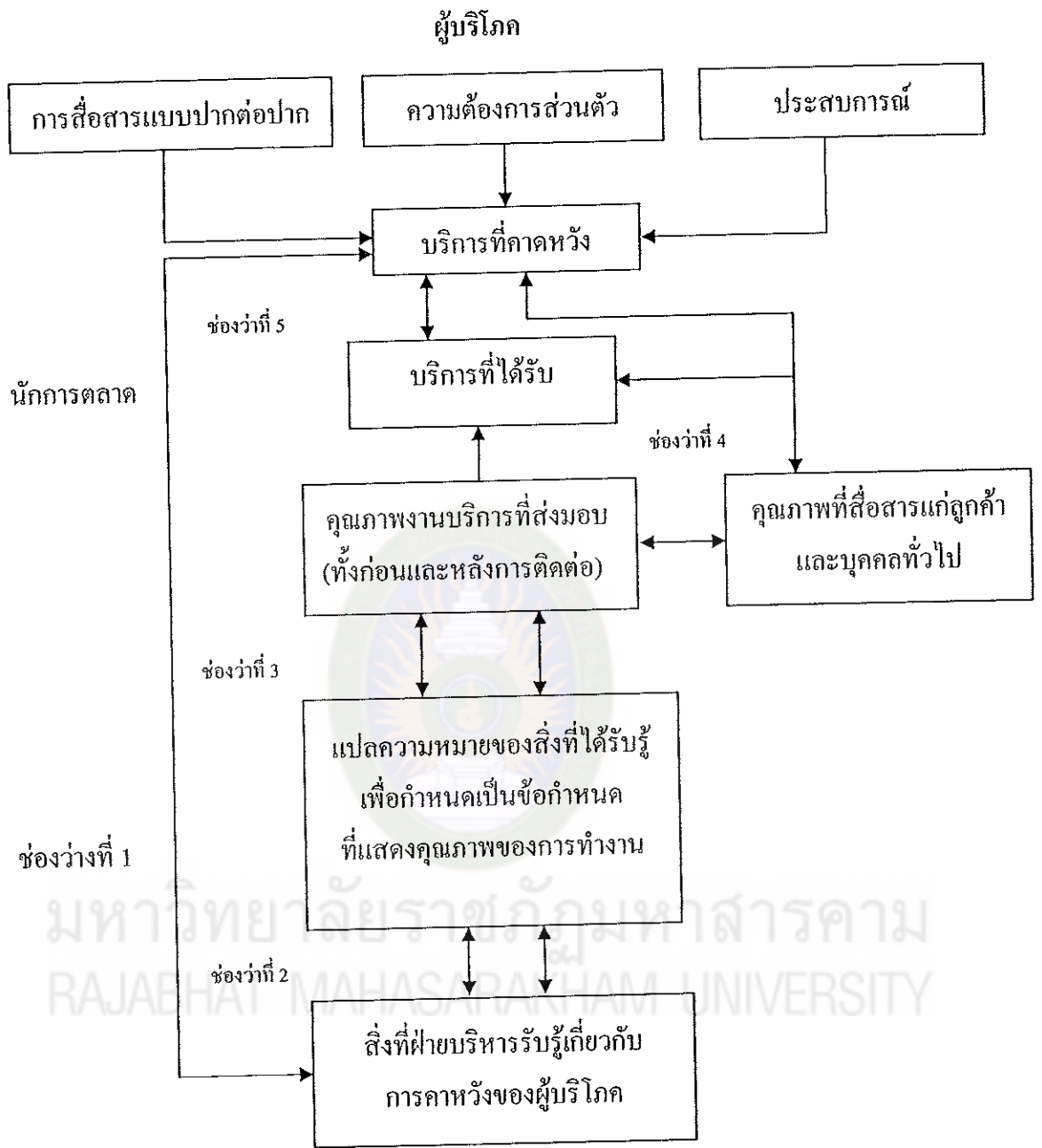
2.1.3 และทุกครั้งที่มีผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้  
 เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ

2.1.4 การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ  
 (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้าง  
 ความแตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ  
 เกี่ยวกับคุณภาพจากอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะ  
 พอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการ  
 ที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ  
 ความพึงพอใจ และการสร้างความ พึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าได้รับการ  
 ตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของตนเอง

2.3 กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้น สามารถอธิบายได้โดยอาศัย  
 ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค พนักงาน และฝ่ายบริหารของ  
 องค์กร ดังแสดงในภาพที่ 1 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของ  
 ผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เป้าหมายของธุรกิจบริการต้อง  
 ลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามบริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่า  
 ทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผล  
 สำเร็จมากน้อยแค่ไหน

สรุปว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถและคุณภาพของ  
 การบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม  
 ในการที่จะบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดนครพนม เพื่อที่จะสร้าง  
 ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทุกรูปแบบ



แผนภาพที่ 1 ตัวแบบคุณภาพงานบริการ  
ที่มา : ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 179)

2.4 ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้น เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 4 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในงานบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่  
ผู้บริโภคคาดหวังกับข้อกำหนด (Specification) ที่แสดงถึงคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดที่แสดงถึงคุณภาพงาน  
บริการที่จะส่งมอบกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการส่งมอบบริการ

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อส่งมอบ  
บริการกับคุณภาพที่ได้สื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

2.5 การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ  
ผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น  
จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้ (สมิต  
สิษณุกร. 2550 : 94-95)

#### 2.5.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการ  
ของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี  
และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็  
อาจจะไร้ค่า

#### 2.5.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น  
การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล  
การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพ  
ของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

#### 2.5.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของ  
ผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์  
ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำ  
ขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

#### 2.5.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา  
เป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

### 2.5.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

## 3. ลักษณะของการบริการที่ดี

4.1 ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

4.1.1 ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

4.1.2 ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยัน

ว่าลูกค้าผิด

4.1.3 ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ

4.2 การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (ณรงค์ชัย เบ็ญภิระ. 2549 : 35)

4.2.1 ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

4.2.2 ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุถึสุจอบ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสุขและความพอใจ



4.2.3 ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4.2.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

4.2.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคน ต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ (ภัทรวุฒิ อุตภีระ. 2544 : 12-13)

#### 4. มาตรฐานการบริการ

สมิต สัจญกร (2550 : 97-99) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการ มีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและ ไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากคนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 งานและมาตรฐานของงาน

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและขุ่มน้ำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยคำด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหยียดหยามเยิ่นชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้ง	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน



## 5. ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในการบริการทั่วไป

ภัทรวุฒิ อุตภีระ (2544 : 19-20) กล่าวไว้ว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

5.1 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก ไม่ซับซ้อนเกินไป

5.2 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

5.2.1 มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ

5.2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการทำงาน

5.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

5.3.1 สามารถในการให้บริการ

5.3.2 สามารถในการสื่อสาร

5.3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

5.4 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.4.1 ความแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5.5 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

5.5.1 ความสม่ำเสมอ

5.5.2 ความพึงพา

5.6 ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของการบริการมีความซื่อตรง

น่าเชื่อถือ

5.7 การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

5.7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

5.7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

5.7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

5.7.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

5.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

5.8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

5.8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ

## 5.9 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- 5.9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 5.9.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม
  - 5.9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด
- ## 5.10 การเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- 5.10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 5.10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 5.10.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

## 6. การกำหนดและพัฒนามาตรฐานงานบริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 : 184-185) ในการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามตัวแบบคุณภาพงานบริการได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

6.1 การฟัง (Listening) คุณภาพถูกกำหนดโดยลูกค้า การปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัทไม่ใช่คุณภาพแต่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าคือคุณภาพแท้จริง การปรับปรุงบริการต้องเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ทั้งของลูกค้าและผู้ผลิต

6.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเป็นหลักสำคัญของงานบริการที่มีคุณภาพลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจหากงานบริการนั้นไม่น่าเชื่อถือ

6.3 บริการพื้นฐาน (Basic service) ลูกค้าคาดหวังจะได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ไม่ใช่แค่ภาพจินตนาการและต้องการผลปฏิบัติงาน ไม่ใช่คำสัญญา

6.4 การออกแบบงานบริการ (Service design) ลูกค้าคาดหวังบริการขั้นพื้นฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งอยู่กับทุกองค์ประกอบที่ต้องทำหน้าที่ไปด้วยกันในระบบบริการ การออกแบบที่มีข้อบกพร่องในส่วนใดก็ตามของระบบบริการจะลดคุณภาพงานบริการได้

6.5 การกลับมาใช้บริการ (Recovery) การวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า บริษัทจะได้รับคะแนนด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่น่ายินดีจากลูกค้า หากว่าปัญหาของลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจ บริษัทที่ไม่สามารถตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าจะประสบความล้มเหลวในการให้บริการ

6.6 ความแปลกใจ (Surprising customers) อะไรก็ตามที่ลูกค้าได้รับนอกเหนือความคาดหมายจะนำมาซึ่งความแปลกใจ องค์กรบริการนอกจากจะให้บริการที่น่าเชื่อถือแล้ว การสร้างความแปลกใจแก่ลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบบริการจะเป็นบริการที่ยอดเยียมอย่างแท้จริง

6.7 ปฏิบัติอย่างเสมอภาค (Fair Play) องค์กรบริการต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน หากลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่มีความเสมอภาค พวกเขาจะเกิดความคับแค้นใจและไม่ไว้วางใจองค์กรนั้นอีกต่อไป

6.8 ทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการ

6.9 การวิจัยพนักงาน (Employee research) การวิจัยพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุงงานบริการพอ ๆ กับการวิจัยลูกค้า

6.10 ผู้นำ (Servant leadership) การส่งมอบบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยรูปแบบเฉพาะของความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นและผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จในงานบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความสัมพันธ์ของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

## 1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

อดิศรา เกิดทอง (2546 : 10-11) ได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า “บริการสาธารณะ” ว่า บริการสาธารณะคือกิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดทำหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพราะการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคมและยังได้กล่าวอีกว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประการที่ถูกควบคุมจัดการ โดยฝ่ายปกครองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมเหล่านี้โดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางฝ่ายปกครอง

นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2543 : 24) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

เรอเน่ ชาปู (Rene' Chapus) กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

เก็สตัน เจเซ (Geston Je'ze) กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

ฌอง ดี โซโต (Jean de Soto) กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะ ได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้ และลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ 1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้ 2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม และ 3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมายของบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจาก ประยูร กาญจนกุล (2535 : 108) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เมื่อได้พิจารณาจากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า บริการสาธารณชนนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณชนจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย และจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

## 2. เงื่อนไขสำคัญของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณชน

หลักเกณฑ์สำคัญอันแสดงถึงเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ ของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณชน คือ (อดิศรา เกิดทอง. 2546 : 11-12)

2.1 บริการสาธารณชนเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกรูปแบบการจัดตั้ง เลือกรูปแบบดำเนินงานและการควบคุมดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงานซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณชนตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2.2 บริการสาธารณชนจะต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวม

2.3 บริการสาธารณชนจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชนในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการ ของสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole debordeaux นี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณชนในปัจจุบัน

## 3. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 35-45) เป็นกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณชนไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณชนประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณชนที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณชนมีดังนี้

3.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณชน ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามามีการจัดทำบริการสาธารณชนนั้น รัฐมิได้มุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณชนขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณชนอย่างเสมอภาคกัน



3.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

3.4 หลักความเป็นกลาง ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

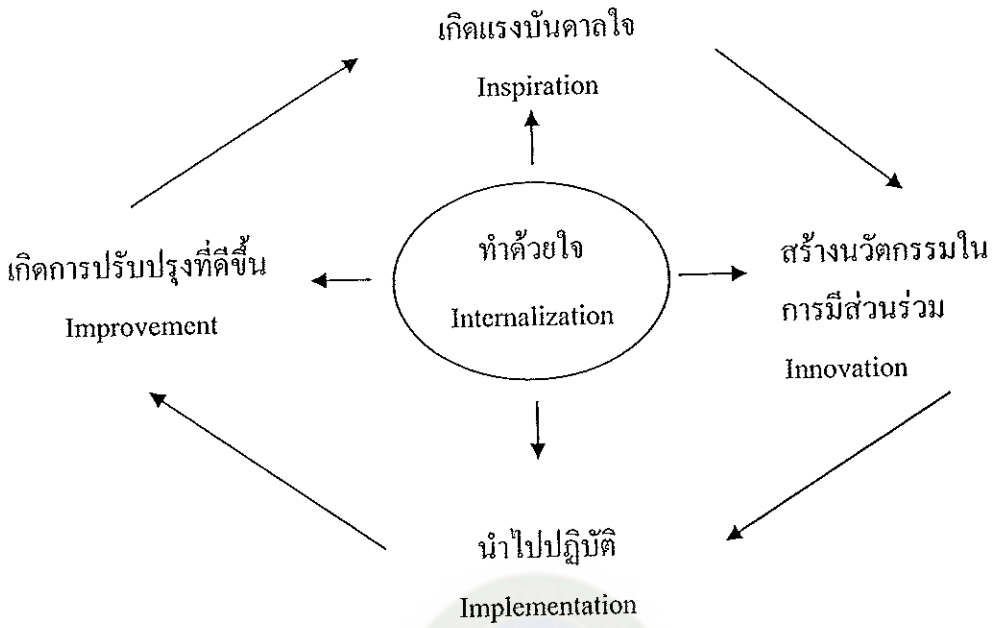
#### 4. หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

##### 4.1 กระบวนการยกระดับบริการ

จากหลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลจะนำมาสู่การสร้างพลังในการดำเนินการยกระดับการบริการ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยวงจรของการยกระดับการบริการสาธารณะแบบมีส่วนร่วมจะเริ่มจากการสร้างแรงบันดาลใจ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงหรือยกระดับการบริการ แล้วจึงย้อนกลับมาสู่การสร้างแรงบันดาลใจที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งทั้งหมดจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ที่การมีจิตสำนึกสาธารณะ ที่จะทำร่วมกันหรือทำด้วยใจ ดังภาพที่ 2





แผนภาพที่ 2 กระบวนการยกระดับบริการ

ที่มา : วิทยาลัยการเมืองการปกครอง และสำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า (2550 : เว็บไซต์)

ในการเริ่มต้นกิจกรรมสิ่งสำคัญที่ต้องมีคือ การมีความรู้ที่จะดำเนินการ มีความตระหนักที่จะสร้างบริการที่ดี และเปิดโอกาสให้ประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม แล้วจึงดำเนินการร่วมกัน

อย่างไรก็ดี กิจกรรมต่าง ๆ จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือของทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้ให้บริการเองต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างบริการที่ดีและปรับตัวเอง นอกจากนี้ผู้บริหารต้องช่วยผลักดัน สนับสนุน และประชาชนต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ การดำเนินการจึงเป็นทั้งการริเริ่มจาก ผู้ให้บริการ (Inside out) และเริ่มจากผู้รับบริการ (Outside in) เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

#### 4.2 กระบวนทัศน์ใหม่ในการให้บริการสาธารณะประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

ในช่วงทศวรรษที่ 60 - 70 ได้เกิดความคิดในการปกครองประเทศในสังคมอเมริกันว่า สังคมควรมีหลายศูนย์อำนาจและไม่มีศูนย์ใดมีอำนาจเบ็ดเสร็จแต่เพียงศูนย์เดียว ควรมีกลุ่มองค์กร กลุ่มผลประโยชน์ สมาคม สถาบันต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันศาสนาเป็นพื้นฐานสังคมหลายศูนย์เพื่อให้มีการถ่วงดุลอำนาจ ลดความรุนแรงของการใช้อำนาจและแสวงหาข้อยุติโดยสันติวิธี ความคิดในเชิงดังกล่าวเป็นที่มาของประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

ประชาธิปไตยแบบพหุนิยมจึงเน้นความหลากหลายในเชิงกลุ่มคน กลุ่มองค์กรวัฒนธรรม ความเชื่อ และวิถีชีวิต ในขณะที่เดียวกันในความหลากหลายนั้น ค่านิยม วัฒนธรรมหรือคุณธรรมบางอย่างเป็นองค์ประกอบร่วมกัน

#### 4.2.1 แนวทางการเข้าถึงประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

- 1) ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ประชาชนคนหนึ่งอาจจะเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม โดยไม่จำกัดและโดยสมัครใจ
- 2) สมาชิกกลุ่มส่งผ่านความต้องการ ไปยังกลุ่ม
- 3) กลุ่มจะส่งผ่านความต้องการ ไปยังพรรคการเมือง
- 4) พรรคการเมืองซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ก็ต้องพยายามหาคนที่เป็นตัวแทนของพรรคตนเองเข้าไปบริหารประเทศ
- 5) มีการนำความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ
- 6) กำหนดนโยบายผ่านกระบวนการแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ
- 7) เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบต่อการกระทำอย่างไร ก็จะย้อนกลับมายังประชาชนใหม่

#### 4.2.2 สรุปแนวคิดประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

- 1) อำนาจของสังคมกระจายอยู่ตามกลุ่มต่าง ๆ
- 2) กลุ่มต่าง ๆ จะมีการแข่งขันกันในการเมืองเพื่อประโยชน์ของตน
- 3) ความต้องการของประชาชนหรือปัจเจกชนจะได้รับการตอบสนองผ่านกลุ่ม
- 4) รัฐเป็นเพียงตัวกลางที่รักษากฎในการแข่งขันทางการเมืองเมื่อมีการตัดสินใจทางการเมืองอย่างไรแล้ว รัฐมีหน้าที่รักษากฎให้เป็นไปตามนั้น
- 5) ไม่มีกลุ่มใดครอบงำหรือผูกขาดในการเมือง
- 6) ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มหลายกลุ่ม ดังนั้น การต่อสู้กดดันทางการเมือง จึงไม่แหลมคมมากนัก

#### 4.2.3 การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะแนวพหุนิยม มีหลักการ คือ

- 1) ยอมรับความแตกต่าง มุมมองหลากหลาย
- 2) กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาที่ทีมงานเข้มแข็ง
- 3) สร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความบังคลาใจที่จะคิดร่วมกัน

#### 4.3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการ ได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (สิริพร มณีพันธ์. 2538 : 31-32)

4.3.1 เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.3.2 เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะ ในเขตท้องถิ่นมีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันศึกษาในชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำเป็นต้น

สำหรับความเห็นของนักวิชาการไทยนั้น ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะค่อนข้างแคบเพราะมองเห็นถึงราชการที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ตลอดจนเป็นงานที่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ รวมถึงกิจการที่ฝ่ายปกครองให้เอกชนรับ

สัมปทานไปทำแทนด้วย เช่น กิจการอันเป็นสาธารณูปโภค หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการซึ่งอยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองซึ่งจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (สีก กอแสงเรือง. 2514 : 29)

กล่าวโดยสรุปแต่เพียงสั้น ๆ ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินคืออยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมีได้คำนึงผลกำไรเช่นเดียวกับบริการที่เอกชนจัดทำแต่ประการใด รัฐพึงส่งเสริมจัดให้มีบริการมากประเภทที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ดีมีประสิทธิภาพก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือการอำนาจหรือในลักษณะของการให้สัมปทานหรือรัฐมีส่วนในการร่วมหุ้นลงทุนดำเนินกิจการก็ได้ ทั้งนี้ หากว่าเอกชนที่ได้รับไปดำเนินการบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

จากนี้ดังกล่าวอาจจำแนกเป็นหลักการสำคัญของการให้บริการสาธารณะได้ดังนี้ (อดิศรา เกิดทอง. 2546 : 16-17)

ข้อ 1 บริการสาธารณะต้องเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองเท่านั้น กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ นั้นจะออกมาในรูปของราชการที่ฝ่ายปกครองในฐานะผู้อำนาจหรือผู้ควบคุมดูแลพิทักษ์ผลประโยชน์และความกินคืออยู่ดีของประชาชนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้อาจดำเนินการโดยอาศัยอำนาจพิเศษในทางการปกครองหรือด้วยเงินในงบประมาณของแผ่นดินหรืองบประมาณขององค์การส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักเป็นบริการสาธารณะที่มีขนาดใหญ่โต ต้องอาศัยการลงทุนเป็นอย่างมาก เอกชนมักไม่สามารถที่จะลงทุนได้ แต่ทั้งนี้โดยที่ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ดำเนินการเองเสมอไป อาจจะเป็นกิจการในรูปของการให้เอกชนรับสัมปทานไปดำเนินการแทนได้ ในลักษณะของการบริการด้านสาธารณูปโภคหรือการบริการที่ประชาชนพึงได้รับในขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะต้องทำต่อเนื่องกันไปจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใด ๆ ไม่ได้ เพราะจะทำให้ประชาชนผู้ได้รับบริการเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายได้ ในการให้บริการสาธารณะนี้ทางฝ่ายปกครองจะต้องทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ก้าวหน้าอยู่เสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในลักษณะของการบริการให้ความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุด

ข้อ 2 บริการสาธารณะต้องมีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด ในลักษณะเช่นนี้จึงเป็นบริการสาธารณะที่แตกต่างไปจากกิจการของ

เอกชนที่มุ่งแสวงหากำไรเป็นหลัก (Profit making) หากว่าการดำเนินกิจการขาดทุนไม่ได้รับผลกำไรที่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไป ก็อาจต้องปลดพนักงานออกบางส่วนเพื่อให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นกับหน่วยงานของรัฐ เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐ บางครั้งต้องยอมรับสภาพการขาดทุนก็ต้องกระทำ ทั้งนี้เพื่อหวังผลในทางคุณค่า (Values) โดยถือประโยชน์สุขของประชาชนหรือความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีในสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นประการสำคัญแม้ว่าจะต้องใช้จ่ายเงินภาษีอากรเป็นจำนวนมาก หรือแม้ในบางยุคบางสมัยกิจการบางอย่างอาจมีคนลี้ภัยงานก็ไม่สามารถยกเลิกการให้บริการสาธารณะอาจประเภทนั้นได้ ซึ่งการที่จะวัดประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ ด้วยการวัดผลกำไรจึงไม่ทำได้ แต่การวัดบริการสาธารณะดังกล่าวอาจทำได้โดยดูจากความพอใจของสังคม (Public satisfaction) ตัวเลขแสดงการลดลงของอาชญากรรม (Crime control) และอื่น ๆ ที่มองไม่เห็น (Intangibles) เช่น ระดับการศึกษาของประชาชน เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ได้ว่ากำไรในการให้บริการสาธารณะของรัฐก็คือผลการปฏิบัติงานที่ยังความพึงพอใจและประโยชน์สุขแก่ประชาชนนั่นเอง (มุสสดี สัตยะมานะ. 2521 : 5)

## องค์การบริหารส่วนจังหวัด

### 1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า อบจ. เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง ที่มีความเป็นมาและมีวิวัฒนาการ (พระราชบัญญัติบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498) ตามลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2479 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารส่วนภูมิภาค โดยอำนาจการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้ การดำเนินงานของกรมการจังหวัด ซึ่งมีข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นประธาน และในปีเดียวกันได้มี การจัดตั้งสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด โดยฐานะของสภาจังหวัด ยังมีได้เป็นนิติบุคคลที่แตกต่างหากจากราชการส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 โดยมีประสงค์ เพื่อแยกกฎหมายสภาจังหวัด ไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังมีลักษณะคงเดิม กล่าวคือ ทำหน้าที่ที่ปรึกษา ของกรมการจังหวัด



พ.ศ. 2485 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในจังหวัด ของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรมการจังหวัด เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดคั้งนั้น โดยผลของกฎหมายฉบับนี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

พ.ศ. 2498 ได้มีความพยายามในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมี แนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากขึ้น ทำให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” (อบจ.) ขึ้นตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ในสมัยจอมพล ป.พิบูลย์ สงคราม กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและแยกออกจากจังหวัด ซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค มีโครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในตอนนั้นกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนิน กิจการส่วนจังหวัดภายในเขตจังหวัดซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นรูปแบบอื่น

พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมี พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันการรวมตัวของ สหพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั่วประเทศและผลกระทบจากพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ทำให้มีปัญหาพื้นที่ดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดทับซ้อนกับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยก ข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (เดิมผู้ว่าราชการ จังหวัดดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้คัดเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 9 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการ เลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมาตรา 35 กำหนดให้องค์การบริหารส่วน จังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน



ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ต่อมาพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 มาตรา 35/2 กำหนดให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันเลือกตั้งและระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

## 2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วย

2.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จำนวน 30 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน จำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1.1 จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 24 คน

2.1.2 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 30 คน

2.1.3 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 36 คน

2.1.4 จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 42 คน

2.1.5 จังหวัดใดมีราษฎร ไม่เกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 48 คน

2.2 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งหรือบุคคลภายนอก เข้าดำรงตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 คน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.2.1 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 4 คน

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 คน หรือ 42 คน มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 3 คน

### 2.2.3 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 24 คน หรือ 30 คน

มีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 2 คน

2.3 ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด รับเงินเดือนและค่าจ้างจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและมีรองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552)

## 3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.1 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 (2552 : 17) มาตรา 45 ดังนี้

3.1.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

3.1.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3.1.3 สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3.1.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

3.1.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

3.1.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาพตำบล

3.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1.8 ทวี บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

3.1.9 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.1.10 จัดทำกิจการอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552)

3.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2542 : 8-9) มาตรา 17 ดังนี้

3.2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3.2.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

3.2.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.5 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.6 การจัดการศึกษา

3.2.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

3.2.8 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

3.2.9 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

3.2.10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

3.2.11 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

3.2.12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

3.2.13 การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

3.2.14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

3.2.15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

3.2.16 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ ที่เชื่อมต่อระหว่าง  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.17 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

3.2.18 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของ  
ท้องถิ่น

3.2.19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและ  
ควบคุมโรคติดต่อ

3.2.20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

3.2.21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

3.2.22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

3.2.24 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกัน  
ดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.2.25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่นอื่น

3.2.26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ  
หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.27 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา  
และผู้ด้อยโอกาส

3.2.28 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือ  
กฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2.29 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่  
คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### 4. รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีรายได้จากภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บเองแล้ว  
จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และ  
ล้อเลื่อน ภาษีธุรกิจเฉพาะ และรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาล นอกจากนี้ องค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดยังมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บรายได้เป็นของตนเอง เช่น ภาษีบำรุงองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดเก็บจากสถานค้าปลีกน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกัน และ ก๊าซปิโตรเลียม ในอัตราอัตราละไม่เกินสี่จุดสี่ห้าสตางค์ ยาสูบไม่เกินมวนละสี่จุดสี่ห้าสตางค์ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดเก็บจากผู้พักในโรงแรม ในอัตราร้อยละ 2 ของค่าเช่าที่พัก ตลอดจนค่าธรรมเนียมใด ๆ จากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมจัดให้มีขึ้นตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ซึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (2540 : 22) หมวด 5 การงบประมาณและการคลัง มีข้อกำหนดเกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ ดังนี้

มาตรา 61 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัดใดให้จัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยภาษานั้น

มาตรา 62 ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร จัดเก็บได้ในจังหวัดใดให้ส่งมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยละห้าของภาษีที่จัดเก็บได้

มาตรา 63 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม ที่ได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยภาษานั้น ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดใด ให้จัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 64 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกข้อบัญญัติเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค้าในเขตจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน หรือก๊าซปิโตรเลียม ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ โดยจัดเก็บเพิ่มขึ้นได้ไม่เกินอัตราละสิบสตางค์ สำหรับน้ำมัน และกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม

2. ยาสูบ โดยจัดเก็บเพิ่มขึ้นได้ไม่เกินมวนละสิบสตางค์

ราคาจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด

มาตรา 65 องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจออกข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรมตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น ไม่เกินร้อยละสิบของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมประเภทใด



ประเภทหนึ่งหรือ ทุกประเภทสำหรับในพื้นที่เขตจังหวัดที่อยู่นอกเขตราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ดังต่อไปนี้

1. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร
2. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
3. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วย

การพนัน

ในการเสียภาษีอากรตามมาตรานี้ เศษของหนึ่งบาทให้ปัดทิ้ง  
ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามมาตรานี้ ให้ถือเป็นภาษีอากรและ  
ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บ  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม โดย ให้กำหนดเป็นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตามประมวล  
รัษฎากรสำหรับในพื้นที่เขตจังหวัดที่อยู่นอกเขตราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ดังต่อไปนี้

1. ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ  
ศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเก็บในอัตราร้อยละศูนย์
2. ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราอื่น  
ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตามประมวล  
รัษฎากร

ภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บเพิ่มขึ้นตามมาตรานี้ ให้ถือเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มตาม  
ประมวลรัษฎากร

### บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม (จัดตั้งตามพระราชบัญญัติ  
การบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498) แบ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
พ.ศ. 2540 และประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง  
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2544 และประกาศคณะกรรมการข้าราชการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครพนม เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการ  
บริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2545 องค์การบริหารส่วน



จังหวัดนครพนม จึงได้ประกาศกำหนดกองราชการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีความจำเป็นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมภายใต้กฎหมายกำหนด

## 1. การแบ่งส่วนราชการ

การแบ่งส่วนราชการ ประกอบด้วย

### 1.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

แบ่งการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่าย คือ

1.1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ/สารบรรณกลางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานธุรการ/สารบรรณ ภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการผู้บริหาร งานกำกับดูแลและบำรุงรักษาอาคาร/สถานที่ราชการ งานประสานงานภายในและหน่วยงานอื่นงานประชาสัมพันธ์ งานรัฐพิธี ราชพิธีและพิธีการต่าง ๆ งานประกันสังคม งานประชาสัมพันธ์กิจการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานงบประมาณภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานพัสดุภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอนุญาต และรักษาความปลอดภัยของสถานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด งานอื่น ๆ ที่ไม่มีส่วนราชการใดรับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.1.2 ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดทำแผนอัตราค่าจ้างบุคลากร งานสรรหาข้าราชการ/พนักงานจ้าง งานบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการ/พนักงานจ้างงาน โอนย้าย/รับ โอนข้าราชการและลูกจ้างประจำ งานเลื่อนระดับข้าราชการ งานย้ายเปลี่ยนสายงานข้าราชการ งานให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำช่วยราชการ งานขอลาออกจากราชการ งานแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน งานประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานข้าราชการ /ลูกจ้างประจำ/ พนักงานจ้าง งานเลื่อนขั้น เงินเดือนข้าราชการและเพิ่มค่าจ้างลูกจ้างประจำ งานอบรมสัมมนาข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานทะเบียนประวัติข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์สำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ งานควบคุมการลาของข้าราชการและลูกจ้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.1.3 ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานรับและพิจารณาเรื่องราว ร้องทุกข์ร้องเรียน งานดำเนินการทางวินัยข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง งานดำเนินการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ งานคดีปกครอง งานคดี

แฟ้ง-คดีอาญา งานให้คำปรึกษาและความเห็นข้อกฎหมาย งานประสานค่านินคดีผู้หลบเลี่ยงภาษีและค่าธรรมเนียม งานปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 งานตรวจสอบร่างนิติกรรมสัญญา ก่อนลงนามในสัญญายกเว้นสัญญาที่มีกฎหมายระเบียบข้อบังคับกำหนด งานเป็นพยานในกรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นโจทก์หรือจำเลย งานกิจการพาณิชย์ งานตรวจข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง งานขอใช้ที่ราชพัสดุ งานจัดทำประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานทะเบียนพาณิชย์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.1.4 ฝ่ายส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบงานเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมของสังคม งานสังคมสงเคราะห์และประชาสงเคราะห์ งานป้องกันบำบัด ควบคุม โรคติดต่อและ โรคไม่ติดต่อ งานจัดตั้งสถานพยาบาล งานพัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการประชาชน งานส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างอาชีพให้กับประชาชน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.1.5 ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยว งานประชาสัมพันธ์ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

## 1.2 กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ

1.2.1 ฝ่ายการประชุม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการประชุมสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดการจัดทำระเบียบวาระการประชุม รายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานกฎหมายและระเบียบข้อบังคับการประชุม

1.2.2 ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานติดตามผลปฏิบัติตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานระเบียบและทะเบียนประวัติ ตลอดจนสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการประธานสภาและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.2.3 ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น งานประชาสัมพันธ์ กิจกรรมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

### 1.3 กองแผนและงบประมาณ

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ

1.3.1 ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานวิเคราะห์นโยบาย และแผน งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา งานจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานแผนฯ งานประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง งานประสานการจัดทำแผน พัฒนาจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.3.2 ฝ่ายงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานจัดทำข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย งานการโอนเงินงบประมาณ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานโครงการเงินอุดหนุนทุกประเภท งานพัสดุของกองแผนและงบประมาณ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.3.3 ฝ่ายติดตามและประเมินผล มีหน้าที่รับผิดชอบงานวางแผนการตรวจ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานติดตามประเมินผล แผนพัฒนา งานประเมินความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

### 1.4 กองคลัง

ประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ

1.4.1 ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานเบิกจ่าย รับ นำส่ง เก็บรักษา เงินและเอกสารแทนการเงิน งานตรวจสอบใบสำคัญคู่กา งานเบิกจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน และเงินอื่น ๆ งานเบิกจ่าย การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ งานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ งานจัดทำงบทดลองประจำปี

1.4.2 ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานจัดทำฐานะทางการเงิน งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่ายทุกประเภท งานตรวจสอบบัญชี งานวิชาการด้านการเงินการบัญชีและการพัสดุ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงาน ท้องถิ่นอื่น

1.4.3 ฝ่ายบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการของข้าราชการ ลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.4.4 ฝ่ายเร่งรัดจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำแผนพัฒนารายได้ งานรวบรวมข้อมูลสถานประกอบการ งานตรวจสอบการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

## 1.5 กองช่าง

ประกอบด้วย 5 ฝ่าย คือ

1.5.1 ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสำรวจโครงการตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด/โครงการเงินอุดหนุน งานเขียนแบบโครงการ งานประมาณราคา งานทะเบียนประวัติสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานควบคุมการก่อสร้าง โครงการตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

1.5.2 ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนการปฏิบัติงานประจำปี งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซมอาคาร สะพาน แหล่งน้ำและอื่น ๆ

1.5.3 ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลประจำปี งานรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักร งานแผนงานและการควบคุมการบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนงานควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการด้านเทคนิคและเครื่องจักรกลแก่หน่วยงานท้องถิ่นอื่น

1.5.4 ฝ่ายวิชาการและวิเคราะห์โครงสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานวิศวกรรมงานออกแบบตรวจสอบแบบแปลนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานให้คำปรึกษาด้านช่าง งานวิเคราะห์จัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานกำหนดรายละเอียดประกอบแบบทางด้านวิศวกรรมโยธา งานบริหารทั่วไปของกองช่าง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

1.5.5 ฝ่ายบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานแผนงานและการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและระงับอัคคีภัยที่ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิค งานป้องกันแก้ไขปัญหาก็ภัยธรรมชาติและงานสาธารณภัยอื่น ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

## 1.6 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ

1.6.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานแผนงาน และวิชาการ งานการศึกษาพิเศษ งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

1.6.2 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน งานห้องสมุดประชาชน งานประเพณีศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม งานบริหารทั่วไป และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

1.6.3 ฝ่ายบริหารงานบุคคลทางการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนที่อยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม งานเกี่ยวกับสวัสดิการ เงินเดือน ค่าจ้าง ของบุคลากรทางการศึกษา งานดูแลบริหารจัดการ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

## 1.7 หน่วยตรวจสอบภายใน

เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะต่ำกว่ากอง มีหน้าที่รับผิดชอบงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการหาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ในเขตจังหวัดนครพนมในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็นส่วนราชการดังที่กล่าวมาในเบื้องต้น และมีบุคลากรทำหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการต่าง ๆ ตามกรอบอัตรากำลังและภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะรวมทั้งพนักงานจ้างตามภารกิจและลูกจ้างรายวันชั่วคราวที่จ้างเข้ามาช่วยปฏิบัติงานตามภารกิจ ที่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งสามารถที่จะแสดงแผนภาพ โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมให้ทราบพอสังเขป ดังแผนภาพที่ 3







ตารางที่ 2 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

ลำดับที่	ส่วนราชการ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	รวม
1	สำนักปลัด	19	2	14	35
2	กองกิจการสภา	8	-	4	12
3	กองแผนฯ	6	1	1	8
4	กองคลัง	9	1	8	18
5	กองช่าง	23	21	10	54
6	กองพัสดุและทรัพย์สิน	2	-	-	2
7	กองการศึกษาฯ	14	-	10	24
8	หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	1	2
	รวม	82	25	48	155

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม. 2553

## 2. นโยบายและการบริหารงาน

การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาจังหวัดนครพนมให้เกิดความเจริญในทุกด้าน จำเป็นจะต้องดำเนินการโดยบูรณาการนโยบายการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับบทบาท อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครพนม ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์จังหวัดนครพนมไว้ คือ “เมืองน่าอยู่ คู่สัมพันธ์อินโดจีน” และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดไว้ 4 ด้านหลัก คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาการค้าอินโดจีน การเกษตรและอุตสาหกรรม การเกษตร ตลอดจนให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 จึงกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนมไว้ ดังนี้

### 2.1 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

นโยบาย คือ ส่งเสริมและเพิ่มรายได้ ขยายฐานะทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน

### 2.1.1 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเข้มแข็งมั่นคงเพื่อที่จะสามารถรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากรหรือวิถีทางธุรกิจส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน

### 2.1.2 แนวทางการพัฒนา

1) ลดต้นทุนการผลิตและสร้างรายได้ให้กับเกษตรกร โดยการ

- 1.1) สนับสนุนการก่อสร้างโรงงานปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพ ทุกตำบล
- 1.2) จัดตั้งห้องปฏิบัติการผลิตเชื้อจุลินทรีย์ เพื่อใช้ในพืชและสัตว์
- 1.3) ก่อสร้างตลาดชุมชนเพื่อรองรับสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์

(OTOP) ให้เป็นสากล

1.4) สนับสนุนศูนย์พัฒนาพันธุ์ข้าวทุกตำบลอย่างจริงจัง เพื่อให้ได้พันธุ์ดีในการเพาะปลูก และส่งเสริมให้มีการปลูกข้าวให้ได้ผลทั้งนาปีและนาปรัง

1.5) สนับสนุนส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรทำสวนยางพารา ส่งเสริมการตลาดจำหน่ายยางพาราพร้อมจัดหาตลาดกลางในการจำหน่าย

1.6) สนับสนุนส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรปลูกพืชพลังงานทดแทนทั้งปาล์มน้ำมัน และสบู่ดำ

1.7) พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค เร่งฟื้นฟูพัฒนา แหล่งเพาะพันธุ์ปลาให้ทั่วถึง

1.8) ส่งเสริมกลุ่มทอผ้า กลุ่มเย็บผ้า กลุ่มจักสาน และกลุ่มหัตถกรรมฝีมือพื้นบ้าน

2) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และจัดทำโครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมอย่างทั่วถึง

3) สนับสนุนการจัดงานประเพณีสำคัญของจังหวัด โดยร่วมมือกับภาครัฐและองค์กรเอกชน

## 2.2 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

นโยบาย คือ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดและก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภคสาธารณูปการอย่างทั่วถึง

### 2.2.1 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อดำเนินการพัฒนาศักยภาพทางกายภาพ การปรับปรุงพื้นที่ การก่อสร้างสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดความเจริญแก่ท้องถิ่น การคมนาคมอำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัยและการประกอบอาชีพแก่ประชาชน

### 2.2.2 แนวทางการพัฒนา

- 1) ก่อสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมระหว่างตำบล ตลอดจนเส้นทางที่เชื่อม โยงถนนหลายสาย และเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนที่สัญจรไปมาและการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรให้ได้รับความสะดวกปลอดภัย และประหยัดเวลา
- 2) สนับสนุนการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่จังหวัดนครพนมให้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง
- 3) อบรมให้ความรู้ในการจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดนครพนม

## 2.3 การพัฒนาด้านสังคม

2.3.1 นโยบาย คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน

### 2.3.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อส่งเสริมอำนวยความสะดวกด้านสวัสดิการและนันทนาการ การจัดการศึกษา การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดระเบียบชุมชนและการส่งเสริมสุขภาพภาคประชาชน เพื่อที่จะยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและมีคุณค่า

### 2.3.3 แนวทางการพัฒนา

- 1) อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นพร้อมสนับสนุนกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาทุกศาสนา
- 2) ส่งเสริม / สนับสนุนกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการแพร่ระบาดของยาเสพติดให้โทษ ตามนโยบายของรัฐบาล
- 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันการระบาดของโรคติดต่อ
- 4) สนับสนุนแนวทางการแก้ไขปัญหาความยากจนตามนโยบายของรัฐบาล
- 5) การจัดการศึกษาและสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในจังหวัดนครพนม และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึงทุกระดับ

6) จัดตั้งโรงเรียนกีฬาจังหวัดนครพนม เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการกีฬา  
สู่ความเป็นเลิศ จัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาให้ทั่วถึง ส่งเสริมการจัดกิจกรรม  
ด้านสหนาการ การแข่งขันกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ ทำนุบำรุงปรับปรุงสนามกีฬา ส่งเสริม  
การจัดตั้งศูนย์สุขภาพสำหรับเป็นสถานที่แข่งขัน ออกกำลังกายของเยาวชน และประชาชน  
ทั่วไปในพื้นที่จังหวัดนครพนม

7) สนับสนุนการจัดหาครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัยและทั่วถึง  
ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข

8) ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการและ  
ผู้ด้อยโอกาส

9) ส่งเสริมกิจกรรมการเสริมสร้างสุขภาพภาคประชาชน มุ่งให้ทุกคน  
ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพใจที่ดี

#### 2.4 การพัฒนาด้านการเมือง – การบริหาร

2.4.1 นโยบาย คือ พัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีให้ทันสมัยและเหมาะสมกับ  
การปฏิบัติงาน

##### 2.4.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อปรับปรุงและจัดระบบบริหารราชการให้สามารถอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม  
ในกิจกรรมทางการเมือง เสริมสร้างความมั่นคงและปลอดภัยในด้านชีวิตและทรัพย์สินแก่  
ประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร  
อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีศักยภาพและความพร้อมในการสนองตอบความต้องการและช่วยเหลือ  
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ และมีการบริหารจัดการให้เกิดความ  
สมดุลในองค์กร และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

##### 2.4.3 แนวทางการพัฒนา

- 1) พัฒนา / ปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว
- 2) เผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนได้เข้าใจในบทบาท อำนาจหน้าที่ และ  
เผยแพร่ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด
- 3) จัดทำแผนและประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น  
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ผู้นำท้องถิ่น  
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งประชาชนเพื่อประสานความร่วมมือใน  
การพัฒนาท้องถิ่น

4) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมการศึกษา และอบรมในทุกระดับ

## 2.5 การพัฒนาด้านการศึกษา

2.5.1 นโยบาย คือ ส่งเสริมให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข มีคุณภาพ และสามารถคิด พุด เขียน และกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม

### 2.5.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่อสนับสนุนการศึกษาให้เป็นรากฐานของการพัฒนาทุกด้านที่ก่อประโยชน์ให้แก่คนในชุมชนท้องถิ่น และสนับสนุนคนให้สามารถปรับตัวได้ในการดำรงชีวิต และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

### 2.5.3 แนวทางการพัฒนา

- 1) มุ่งพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนเก่ง มีความรู้ คุณธรรม นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ ในการดำรงชีวิต ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการศึกษาในทุกระบบ ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความถนัด สร้างโอกาสการเรียนรู้ของแต่ละคน
- 3) ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในทุกระดับ ได้แก่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาระดับอาชีวศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น
- 4) สนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้สามารถเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่นำเรียนและทันสมัยทั้งเทคโนโลยี สื่อสารสนเทศ

## 2.6 การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

2.6.1 นโยบาย คือ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน

### 2.6.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนา

เพื่ออนุรักษ์ / พัฒนาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืน และจัดระบบการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เหมาะสม



### 2.6.3 แนวทางการพัฒนา

- 1) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติแก่ประชาชน
- 2) ปลุกจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนัก เข้าใจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและคุ้มค่า
- 3) ป้องกันปัญหาหมอกควันซึ่งเกิดจากการเจริญเติบโตของชุมชนเมืองและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยจัดทำระบบระบายน้ำและบำบัดน้ำเสียจากแหล่งชุมชน รวมทั้งการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างถูกวิธี
- 4) ส่งเสริมประชาชนให้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม
- 5) สนับสนุนกิจกรรมปลูกป่าเพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าในการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อน และปลูกไม้เศรษฐกิจเพื่อนำมาใช้สอยในครัวเรือน ตลอดจนส่งเสริมเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม
- 6) บำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินกิจกรรมตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

จากนโยบายที่กล่าวมาข้างต้น เป็นนโยบายที่วางไว้บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริงตามสภาพการณ์ในปัจจุบัน บางนโยบายจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลโดยเร็ว บางนโยบายจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาและงบประมาณประจำปีที่มีอยู่ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย ได้ร่วมกันทำงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามที่ได้แถลงไว้ต่อไป

อนึ่งกรณีที่มีนโยบายเฉพาะกิจที่ไม่อาจคาดหมายได้ล่วงหน้าที่เป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขเพื่อปัดเป่าความเดือดร้อนของประชาชน โดยด่วนก็จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในห้วงเวลานั้นและจะต้องเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและของจังหวัดที่ได้กำหนดไว้ให้ท้องถิ่นนำมาปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการไฟฟ้าสาธารณสุข บริการถนนสาธารณะ บริการด้านกำจัดขยะมูลฝอย บริการด้านตลาด
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อบริการด้านการระบายน้ำ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่าง

พรจันทร์ มิตรมุสิก (2549 : 48-54) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่องการ การให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการสาธารณสุขและการทำงานของพนักงานส่วนตำบล การให้บริการยังมีปัญหาเช่น งบประมาณไม่พอ และโครงการไม่สามารถแก้ปัญหาท้องถิ่นได้

สุวารี เหล่าอรรคะ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กองการศึกษา รองลงมาคือ กองช่างงานประชาสัมพันธ์ กองคลัง งานทะเบียนราษฎร และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ที่มีความแตกต่างระหว่างเพศ และระดับการศึกษา เห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการเพศชาย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านประสานงานในการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงและผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประโยควิชาชีพชั้นสูงและปริญญา เห็นว่าการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่กองคลัง พิจารณาตามความแตกต่างในเรื่องเพศและระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชน

ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองมหาสารคามได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ เช่น ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน ควรมีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขนขยะยังไม่ทั่วถึง เทศบาลเรียกเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็น เป็นต้นว่า ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบระบบการบริหารของเทศบาล ควรจัดให้มีเสียงตามสายและให้ประชาสัมพันธ์วิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น

ชนันพร บัวมาศ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขเห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความตรงต่อความต้องการของประชาชนและด้านการแก้ไขปัญหาเป็น ไปอย่างรวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เห็นว่า กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการและด้านการแก้ไขปัญหาเป็น ไปอย่างรวดเร็ว มากกว่าประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งของภายนอกและภายใน การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ จากการทดสอบ พบว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางแตกต่างกัน

บุญเรือง โพรธีนิล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองช่างอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับข้อที่มีความเห็นมากไปน้อย ได้แก่ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ งานปรับเกรดถนน งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวจราจร งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง งานบริการเครื่องสูบน้ำ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดว่าดีมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ด้านภาวะผู้นำ และมีระดับความคิดเห็นว่าดีปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับ และผลจากการสัมภาษณ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่างจำนวน 8 คน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของกองช่าง สามารถจัดกลุ่มได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงาน และควรมีสถานที่จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์สร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรมีแผนดำเนินการเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานและกองช่างยังขาดการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหายบ่อย

ธนากร รุจิระกุล (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอฝักไหม้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู ด้านที่มีคุณภาพสูงที่สุดคือ ด้านบุคลากร (Man) คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริต ด้านงบประมาณ (Money) คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ในปีที่ผ่านมา ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีสำนักงานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเพื่อสำหรับบริการประชาชนภายในตำบล ด้านการบริหารจัดการ (Management) คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการในวันหยุดและมี

กิจกรรมให้บริการนอกสถานที่ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะในด้าน 4 M ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ในภาพรวมด้านที่มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ และด้านบริหารจัดการ ส่วนด้านวัสดุ อุปกรณ์ จะมีคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าทุกด้าน

ธิดารัตน์ คำภามูล (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ พนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน โดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนเพศ อายุ ตำแหน่ง งานที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภคพร หงษ์ไทย (2552 : 102-104) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว จำแนกตามรายหมู่บ้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

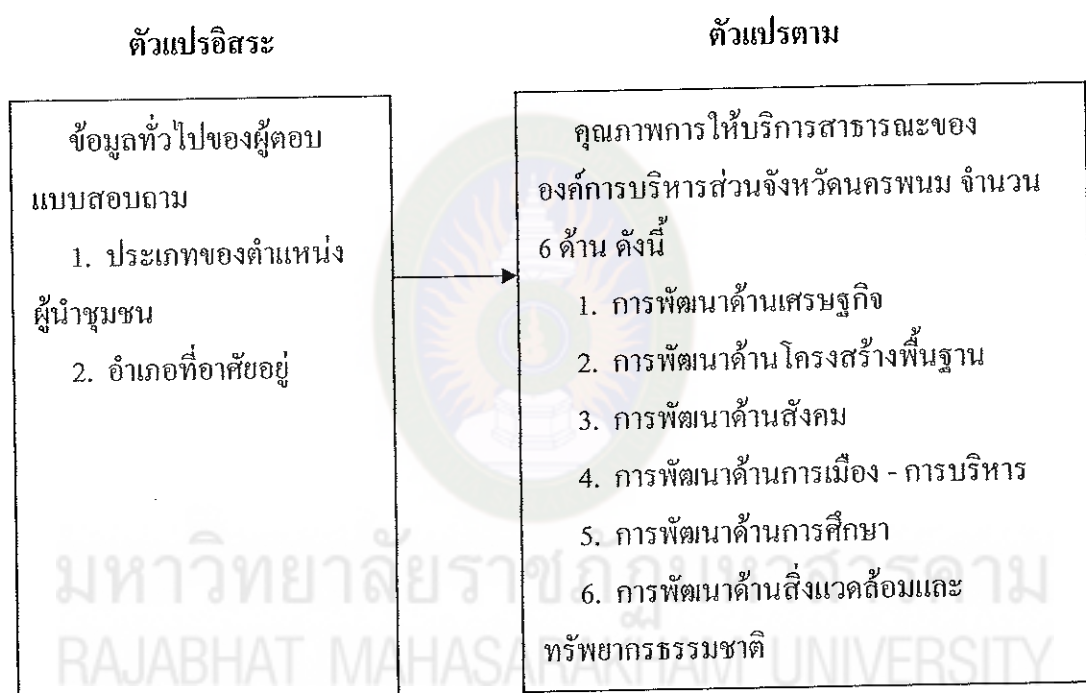
สิทธิศักดิ์ กว้างวงษ์ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะของส่วน โยธา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของส่วน โยธาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง สามด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านงานก่อสร้างทางวิศวกรรม ด้านงานควบคุม อาคารและผังเมือง และด้านงานสาธารณสุข โภค ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของส่วน โยธา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ สาธารณะของส่วน โยธาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดหลวง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



ประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งสามด้าน คือ ด้านงานก่อสร้างทางวิศวกรรม ด้านงานควบคุมอาคารและผังเมือง และด้านงานสาธารณสุขโลก

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครพนม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดนครพนม ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ 2554 ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย