

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครอง
5. แนวคิดเกี่ยวกับขนาดหมู่บ้าน
6. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ใกล้เคียงและแตกต่างกัน ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วาริธร ประวัตินวงศ์ (2545 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินค่าบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น

หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถ กำหนดคุณลักษณะของการบริการเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

จรรยา จันทร์เด็ย (2553 : 11) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วสามารถแสดงออกในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในเชิงประมาณค่าและได้รับการตอบสนองในความต้องการ เป็นความรู้สึกทางบวกและทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

สัทฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2550 : 121) ได้อธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีชื่อเสียงมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ โดยตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะขาดไม่ได้ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ ต่อไป

2.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการด้านความมั่นคงตามมา ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าว อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การมีความปลอดภัย

จากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปกป้องภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกัน ให้ตนเองมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงาน เมื่อออกจากงานก็มีบ้านหนึ่ง บ้านญาติ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป มีที่อยู่เป็นของตนเอง

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หมายถึง ซึ่งมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย เช่น ความต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

2.1.4 ความต้องการการยกย่อง นับถือ ขอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ หรือความชำนาญด้านต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายใน ที่จะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียง เกียรติยศของตนเองซึ่งจะเห็นได้ว่า ความต้องการขั้นที่สี่นี้มีความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

2.1.5 ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self Actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ หรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำความต้องการขั้นนี้ถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

2.2 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคครีแลนด์

แมคครีแลนด์ ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรครจน์. 2545 : 54)

2.2.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement)

เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

2.2.2 ความต้องการเป็นมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความ

ต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นและเป็นสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

2.2.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษต่อผู้อื่น

2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม

วรูม ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวังในทฤษฎีความคาดหวัง ว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลตามความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน (วิระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2544 : 53)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจนี้แสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่คน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

จากทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าว อาจนำไปเป็นแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ได้ว่า การที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่นั้นต้องดูที่ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ประชาชนต้องการได้รับมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยสรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปอย่างน้อย ประกอบด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคกรีแกน และทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม ทั้งสามทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าของความต้องการ ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอ บริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับ บริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หาก

เป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการได้ แต่เมื่อประชาชนได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการคาดหวังแล้วจะเกิดความสุขใจ ความสบายใจ ก็จะเกิดความพึงพอใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเลื่อมสุญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ให้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญ

สลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

จากความหมายการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจและความคาดหวัง เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นการบริการเป็นการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบสำคัญของการจัดระบบการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 53) ได้กล่าวว่าการจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเอาเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีมุมมองหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้ทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้น ได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอธัยาศัยไมตรีที่ดีงาม

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในระยะเวลาและด้วยรูปแบบเป็นที่ต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละคนจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะตาม

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้มารับบริการด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้มารับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้ยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณรับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้มารับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน ดังนั้นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการจะต้องสุภาพอ่อน โยนและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่ใครมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน

6. ความมีไมตรี (Courtesy) การต้อนรับผู้มารับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อน โยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมาย รูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งบทบาทความรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและการปรับปรุง การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

3. คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

สมิต สัทธุมกร (2552 : 31-32) ได้กล่าวถึงคุณสมบัตินของผู้ให้บริการที่ดี ต้องประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

3.1 คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ คือ

- 3.1.1 มีจิตใจรักในงานบริการ
- 3.1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 3.1.3 มีความรู้หรือตัวสินค้าหรือบริการ
- 3.1.4 มีความรับผิดชอบต่องานบริการของตน
- 3.1.5 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 3.1.6 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- 3.1.7 มีจิตใจมั่นคง
- 3.1.8 มีความคิดสร้างสรรค์
- 3.1.9 เป็นคนช่างสังเกต

3.1.10 มีวิจารณ์ญาณและรอบครอบ

3.1.11 มีความสามารถในการวิเคราะห์ แยกแยะ

3.2 พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกทั่วไป เช่น ผู้ที่มีความรู้สึกดีก็จะมีกรกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณลักษณะคือ

- 3.2.1 อภัยขัยดี
- 3.2.2 มีมิตรไมตรี
- 3.2.3 เอาใจใส่ในงาน
- 3.2.4 วาจาสุภาพ
- 3.2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทดี
- 3.2.6 กระตือรือร้น
- 3.2.7 มีวินัย
- 3.2.8 ซื่อสัตย์
- 3.2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 3.2.10 น้ำเสียงไพเราะ

4. การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการสามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเหมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผ่านระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ตลอดเวลา (Non Stop Service) ทุกสถานที่โดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2553 : ออนไลน์)

หลักการในการดำเนินการตามแนวทาง การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการขอรับบริการตลอดเวลา นั้นจำเป็นต้องอาศัยวิธีบูรณาการระบบการทะเบียนของหน่วยงานเข้าด้วยกัน โดยหน่วยงานต่างๆ ที่ใช้บริการแก่ประชาชน จะต้องจัดทะเบียนฐานข้อมูลการทะเบียนของตนไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และสามารถเชื่อมระบบของตนเองเข้ากับระบบข้อมูลของหน่วยงานอื่นได้ ทั้งนี้ประชาชนสามารถแสดงตัวด้วยเลขประจำตัวประชาชนเพื่อขอรับบริการได้

จากแนวคิดของหลักการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว นี้ ทำให้สรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะภาครัฐ มีความจำเป็นต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดสบาย ลดภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการจากภาครัฐ

สรุปได้ว่า แนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ นั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือถูกคำเป็นหลัก ว่าถูกต้องเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า ลูกคำคือพระเจ้า พนักงานบริการเป็นพระเอก เพราะจะต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกคำประทับใจและกลับมาเพื่อซ้ำ การบริการเป็นผู้ให้ จะต้องมึจิตใจของตนเอาใจลูกคำมาใส่ใจเรายอมรับลูกคำเป็นเสมือนญาติของเราเอง และบริการลูกคำเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเอง ซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ แต่งกายเรียบร้อย พุดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ ทั้งใบหน้าและดวงตา และริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ

5. หลักการและแนวทางให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552 : 1-9) กล่าวถึง คู่มือการให้บริการของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ว่าจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ ประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

หมวดที่ 2 คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

หมวดที่ 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

หมวดที่ 4 มาตรฐานการให้บริการ

เพื่อให้บุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีน่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์จึง ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

1. สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างที่เพียงพอ

2. ใช้มาตรฐาน 5 ส.

3. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้บริการ น้ำดื่มมุมอ่านหนังสือ

4. มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ

5. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกรวดเร็ว

6. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสม เพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที

7. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

8. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ

9. ห้องน้ำสะอาด

หมวด 2 คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามที่กรมฯ กำหนด ห้ามสวมรองเท้าแตะ เสื้อยืด กางเกงและกระโปรงยีนส์

2. มีกิริยาจากน้ำเสียงที่สุภาพเรียบร้อยอ่อนหวาน อ่อนโยน มีมารยาทดี
3. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
4. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
5. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
6. ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ
7. มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้มา
รับบริการ

8. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคล
ที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

9. มีความรอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ
 10. ไม่ใช่เสียรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
 11. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
- หมวด 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้สั้น สะดวกและใช้เวลาน้อยที่สุด
หรือเป็น One Stop Service

2. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ
3. แจ้งขั้นตอน/ระยะเวลาในการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
4. มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการ
ค้นหา โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องการให้บริการสร้างระบบการทำงานให้
สามารถทำงานแทนกันได้

หมวด 4 มาตรฐานการให้บริการ

1. มาตรฐานทั่วไป
 - 1.1 สบตา ยิ้ม และกล่าวคำทักทายผู้มารับบริการก่อนทุกครั้ง
 - 1.2 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม
 - 1.3 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจง
เหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์
 - 2.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับ
โทรศัพท์ช้า ต้องไม่ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2.2 กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อหน่วยงาน)
(ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ”

2.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้ง
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

2.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์
ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อ
เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

3. มาตรฐานการต้อนรับผู้มาติดต่องาน

3.1 สอบถามความต้องการ โดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ ค่ะ ต้องการ
ติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

3.2 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของ
การให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการ
ว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ
สนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดทำหลักเกณฑ์การ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหาร
ราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์
ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ
ต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และเพื่อให้
การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทางและแนวทางในการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการ

ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงกำหนดแนวทางการบริหารงาน ได้ดังนี้ (สำนักมาตรฐานการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ม.ป.ป. : 26)

1. การบริหารราชการที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยหลักการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานของตนและระหว่างหน่วยงาน
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียว (One Stop Service) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก
6. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเอง และมีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงนำมาสู่การสร้างกรอบแนวทางเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางให้บริหารท้องถิ่น มีบทบาทในการชี้นำองค์กร มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบกำกับดูแล และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน
2. กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยให้มีตัวชี้วัดหลักของผลการดำเนินงาน และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน
3. การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน รวมทั้งต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น มีการวางแผนปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ
4. การวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล ให้มีการรวบรวม วิเคราะห์

จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ

5. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีการพัฒนาพนักงานหรือนุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับระบบงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานและบุคลากร

6. การบริหารจัดการกระบวนการ ให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถลดขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สามารถสรุปได้ว่า เป็นหลักการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้เป็นไปในทางที่ถูกต้อง ซึ่งโดยรวมๆ จำเป็นต้องยึดหลักการบริหาร คือ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ หลักประสิทธิภาพ และหลักคุณธรรม จึงจะสามารถบริหารบ้านเมืองให้เป็นสุขได้

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 36) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมือง และการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง จึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2533 : 10) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง หลักการปกครองหรือการบริหารราชการแผ่นดินที่โอนอำนาจทางการเมืองและการบริหารให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการภายใน

อาณาเขตของตน โดยปราศจากการแทรกแซง มีอิสระที่จะดำเนินกิจการต่าง ๆ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ เพื่อให้เกิดความมั่นคงของชาติและมีมาตรฐานในการดำเนินงาน

ทวี พันธุวาทิฎฐ์ (2537 : 30) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจการปกครอง ว่าเป็นการมอบหมายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองอย่างแท้จริง เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งด้านการเมืองและการบริหาร โดยให้ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามความหวังของท้องถิ่น

ชเนศวร์ เจริญเมือง (2537 : 59) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแบบทุกอย่างของท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 10-11) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ดังนี้

แนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory)

หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by Function) หมายถึง

การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีความอิสระในการดำเนินการให้สมแก่เทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และโทรศัพท์

แนวทฤษฎีสสมัยใหม่เห็นว่า การที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจ ควรพิจารณาว่าอำนาจที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจ ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะวินิจฉัยชี้ขาดอยู่แก่องค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กร ถ้ารวมอยู่ในองค์กรเดียว เรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจนี้อยู่แก่หลายองค์กร เรียกว่า องค์กรเหล่านั้นว่า องค์กรกระจายอำนาจ แนวทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยที่จะแยกความหมายการกระจายอำนาจออกเป็น การกระจายอำนาจตามอาณาเขต และกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการพิจารณาว่ากระจายอำนาจ หรือไม่ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดหรือไม่

ประยงค์ เต็มชวลา (2540 : 20) สรุปว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การลดอำนาจการควบคุมที่เคยรวมศูนย์ไว้เดิม เช่น รัฐบาลหรือการบริหารราชการส่วนกลาง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ เช่น ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และหรือองค์การภาคเอกชนดำเนินการแทน

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมืองและการบริหารในการดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน และบุคลากรเป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารจัดการมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่นมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2. หลักการกระจายอำนาจ

2.1 ผุสดี สัตยมานะ และสุพัตรา เพชรมณี (2523 : 39-41) ได้กล่าวถึงหลักการกระจายอำนาจว่า ประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ถ้ารัฐบาลให้มีการกระจายอำนาจในท้องถิ่นจะให้มีอำนาจอย่างไร จะขยายหรือลดอำนาจอย่างไรก็ได้

2.1.2 การกระจายอำนาจเป็นการกระจายภาระหน้าที่พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่จะปฏิบัติหน้าที่นั้นให้สำเร็จ

2.1.3 การกระจายอำนาจที่แท้จริง เป็นการกระจายอำนาจด้วยตนเองของท้องถิ่นที่ทำอะไรในเขตที่วางไว้ตามวิธีการที่ท้องถิ่นนั้นเห็นสมควร

2.1.4 การกระจายอำนาจ จะต้องกระจายความรับผิดชอบด้วย เมื่อกระทำงานและอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินไปแล้ว ผู้มอบอำนาจก็ต้องรับผิดชอบในผลงานนั้น ซึ่งผิดกับการแบ่งอำนาจและการมอบอำนาจ ซึ่งผู้รับมอบจะต้องรับผิดชอบ

2.2 ประทาน คงฤทธิศึกษา (2526 : 6) กล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

2.2.1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง

2.2.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน

2.2.3 มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

2.2.4 มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

2.2.5 มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

2.3 จรัส สุวรรณเวลา (2538 : 80-81) กล่าวว่า การกระจายอำนาจว่าควรจะอาศัยหลักการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

2.3.1 หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือ กิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่กระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น ๆ หรือที่เรียกว่าไม่มีผลล้นออก (Spillover Effects) ก็ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น แต่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยส่วนรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบต่อผลประโยชน์ของผู้คนหลายพื้นที่ก็ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมเหล่านี้ได้ การประสานประโยชน์และรักษาความเป็นธรรมในสังคมเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในสังคม เป็นหน้าที่หลักของรัฐบาลระดับชาติโดยตรง

2.3.2 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) คือ การจัดทำกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนได้จำนวนมากที่สุด ก็นับว่าเป็นการดีอันว่าบริการสาธารณะหรือที่เรียกว่า Public Goods ซึ่งมักจะมีลักษณะโครงสร้างต้นทุน และการใช้บริการที่เป็นแบบเฉพาะดังกล่าว คือ มีต้นทุนคงที่ทุกสัดส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำหรือไม่แปรผันเลย ฉะนั้นการจัดบริการสาธารณะบางประเภทต้องเป็นการจัดสำหรับชุมชนใหญ่พอสมควรจึงจะประหยัดต้นทุน

2.4 พิรุณ เสถานนท์ (2539 : 1-2) กล่าวว่า การกระจายอำนาจเป็นจุดแข็ง 4 ประการ ดังนี้คือ

2.4.1 ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

2.4.2 ทำให้เกิดการดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง

2.4.3 ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

2.4.4 ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินงานกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปได้ว่า หลักสำคัญในการกระจายอำนาจ เพื่อเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานให้กับหน่วยงานระดับท้องถิ่น ซึ่งคำนึงถึงหลักผลประโยชน์สาธารณะและหลักประสิทธิภาพในการจัดการ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

3. หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

3.1 การปกครองท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.1 การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้เป็นหน่วยการปกครองรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น หน่วยการปกครองของการปกครองประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Non-representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทยซึ่งได้แก่ จังหวัด และอำเภอ

3.1.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and Administration Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation Bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารส่วนตำบล (ประธาน คณะผู้บริหาร. 2526 : 23)

3.2 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง นั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11-13) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนใน

ท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดการบริหารสาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนเอง การที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละประเทศยึดถือ

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจของทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

อุทัย หิรัญโต (2533 : 4) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อประโยชน์ และรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานในท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบายและการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

3.3 ลักษณะการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นรูปแบบการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญจึงมีดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8) กล่าวว่า

1. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมีส่วนที่การปกครองแน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุน จำนวนประชากร และขนาดพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครอง เป็นสำคัญ

4. มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นงานของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องใช้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาหน่วยงานรัฐบาลกลางและมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้อุบายพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง (Budget) หน่วยการปกครองจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและมั่นคงแห่งรัฐ

อูทัย หิรัญโต (2533 : 22) ได้กล่าวถึง ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า ถ้าประเทศใดกำหนดเรื่ององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. ลักษณะพื้นที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดระดับขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนที่จะกำหนดขอบเขตและระดับขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลกลางเป็นสำคัญ องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้จำเป็นต้องมีครบถ้วนแต่จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความจำเป็นของท้องถิ่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และนโยบายทางการเมืองการบริหารของรัฐบาลที่จะอำนวยให้ในขณะนั้น

สมบูรณ์ สุขสำราญ (2545 : 344) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ

1. เป็นองค์กรนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน ตลอดจนมีอำนาจในการดำเนินนโยบายและออกกฎหมายข้อบังคับ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

2. สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง

3. มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีรายได้ของตนเองเพียงพอที่จะบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นได้

4. มีอิสระในการปกครองตนเองสามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย แต่ยังคงอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐเพื่อประโยชน์ในด้านความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่น จะต้องเป็นองค์กรที่มีขอบเขตที่แน่นอน มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการได้เองภายใต้การควบคุมของรัฐบาลเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

3.4 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2526 : 13-17) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถานที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ ตามหลักการปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองหรือมีส่วนร่วมเข้าดำเนินกิจการของท้องถิ่นด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนเลือกตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะแตกต่างกันของประชาชนในท้องถิ่นดังกล่าว มีส่วนในการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตนเองในท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติเป็นอย่างดี

2. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักหลักการปกครองตนเอง หลักการอันถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ เป็นการปกครองที่ประชาชนปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งหรือคำสั่งบังคับบัญชาเบื้องบน ดังนั้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติรับผิดชอบบริหารกิจการของท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเจ้าหน้าที่ที่บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติต่างก็เป็นประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง การบริหารจึงต้องพึงเสียงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

3. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประเทศมีความกว้างใหญ่การรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นกระทำไม่ได้ทั่วถึงและในแต่ละท้องถิ่นมี

ความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่เพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถสนองความต้องการนั้นได้

4. เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทางประกอบทั้งจำนวนพลเมืองก็เพิ่มขึ้น ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ก็เพิ่มทวีความซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจโดยจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นเพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ สอนองความต้องการของประชาชนอันเป็นการแบ่งเบาภาระจากรัฐบาลกลางแต่ละรัฐบาลกลางก็ยังมีอำนาจตรวจสอบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งว่าสามารถที่จะรับภาระให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึงของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้

สมบูรณ สุขสำราญ (2545 : 343) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลเพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการและแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า

3. ช่วยเหลือรัฐบาลในการประหยัดงบประมาณหรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพราะกิจการส่วนใหญ่ที่รับมอบจากรัฐบาลท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้โดยรายได้ของตนเอง ซึ่งมาจากข้อกำหนดของกฎหมาย

4. ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และรูปแบบของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในเบื้องต้น เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง หรือการตรวจสอบ กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของสภาท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งจะมีผลให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการปกครองในระดับประเทศ

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการบริหารและปกครองจากรัฐบาลกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะเป็นการแบ่ง

เบภาระของรัฐบาลกลางมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

3.5.1 งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience of Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

3.5.2 งานเกี่ยวกับการป้องกันภัยและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

3.5.3 งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

3.5.4 งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ให้บริการประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานขนานูบาล การจัดการตลาด การจัดการบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น (ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 18-19)

3.6 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 10-11) กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงได้มีโอกาสเรียนรู้และมีความเข้าใจในระบบการเมือง รู้ถึงการเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมของกิจกรรมพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการรวมกลุ่มผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการแสดงออกของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน (Demonstration) การนั่งประท้วง (Sit-in) อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเองเข้าใจถึงหน้าที่ของฝ่ายนิติ

บัญญัติ และฝ่ายบริหารเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน (Popular Control) ในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้มีการพัฒนาประชาธิปไตย หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีความใกล้ชิด และมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถดึงดูดความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของการเมือง ของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองหลายอย่างที่ชักนำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เช่น การเลือกตั้งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น และการต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมือง ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้การปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยให้มีความรอบรู้อย่างแจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) อันจะนำไปสู่การสร้างประชาธิปไตยในระดับชาติให้มั่นคงต่อไป ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากแก้วของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน (School of Democracy) ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยได้

3. การปกครองท้องถิ่นทำให้การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายและการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่ท้องถิ่นต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปทุกท้องถิ่นต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน คือ ต้องการให้ท้องถิ่นของตนเองมีความเจริญก้าวหน้า มีฐานะเศรษฐกิจที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีภารกิจที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ท้องถิ่นนั้น ย่อมแสดงว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองระดับรองของรัฐซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย หรือ ความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ

แนวคิดเกี่ยวหมู่บ้าน

1. ขนาดของหมู่บ้าน

หมู่บ้านตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายลักษณะปกครองที่มี 2 ประเภท คือ หมู่บ้านที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการ กับ หมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นชั่วคราว

1.1 หมู่บ้านที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการ การจัดตั้งโดยประกาศจังหวัด ภายใต้หลักเกณฑ์ดังนี้

1.1.1 หลักเกณฑ์ตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475 ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยวางหลักเกณฑ์การตั้งหมู่บ้านขึ้นไว้กว้าง ๆ 2 ประการ คือ

1) ถ้าเป็นที่มีคนอยู่รวมกันมากถึงจำนวนบ้านน้อย ให้ถือเอาจำนวนคนเป็นสำคัญประมาณ รวบรวม 200 คน เป็นหมู่บ้านหนึ่ง

2) ถ้าเป็นที่ผู้อื่นตั้งบ้านเรือนอยู่ห่างไกลกัน ถึงจำนวนคนจะน้อย ถ้ามีจำนวนบ้านไม่ต่ำกว่า 5 บ้านเรือนแล้ว จะจัดเป็นหมู่บ้านหนึ่งก็ได้

ในการที่จะพิจารณาจัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่ ก็จำเป็นจะต้องถือหลักเกณฑ์ตามที่กฎหมาย บัญญัติไว้โดยอนุโลมเช่นเดียวกับการตั้งตำบลตั้งที่กล่าวมาแล้ว แต่ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึง ความจำเป็น และความเหมาะสมจริง ๆ โดยให้ถือความสะดวกแก่การปกครองเป็นประมาณ

1.1.2 หลักเกณฑ์ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด กระทรวงมหาดไทยได้วางหลักเกณฑ์การจัดตั้งหมู่บ้านไว้ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2539

1) กรณีเป็นชุมชนหนาแน่น

1.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรไม่น้อยกว่า 1,200 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 240 บ้าน

1.2) เมื่อแยกหมู่บ้านใหม่แล้ว หมู่บ้านใหม่จะต้องมีราษฎรไม่น้อยกว่า 600 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 120 บ้าน

1.3) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบ้าน สภาตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

2) กรณีเป็นชุมชนห่างไกล

- 2.1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรไม่น้อยกว่า 600 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 120 บ้าน
- 2.2) เมื่อแยกหมู่บ้านใหม่แล้ว หมู่บ้านใหม่จะต้องมีราษฎรไม่น้อยกว่า 200 คน หรือมีจำนวนบ้านไม่น้อยกว่า 40 บ้าน
- 2.3) ชุมชนใหม่หากจากชุมชนเดิมไม่น้อยกว่า 6 กิโลเมตร
- 2.4) ต้องได้รับความเห็นจากคณะกรรมการบ้าน สภาตำบล หรือสภา

องค์การบริหารส่วนตำบล และที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ

1.2 หมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราว หมู่บ้านชั่วคราวเป็นหมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้นในกรณีที่ท้องที่อำเภอใดมีราษฎรไปตั้งชุมชนทำการหาเลี้ยงชีพแต่ในบางฤดู และจำนวนประชากรซึ่งไปจัดตั้งทำการอยู่มากพอสมควร จะจัดเป็นหมู่บ้านตามหลักเกณฑ์การตั้งหมู่บ้านปกติได้ เพื่อการสะดวกแก่การปกครอง ให้นายอำเภอประชุมราษฎรในหมู่บ้านนั้น ๆ เลือก ว่าที่ผู้ใหญ่บ้าน มีอำนาจหน้าที่เหมือนผู้ใหญ่บ้านปกติ (สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2557 : 1-9)

ขนาดของหมู่บ้าน หมายถึงหมู่บ้านขนาดเล็ก ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนไม่เกินหนึ่งร้อยครัวเรือน หมู่บ้านขนาดกลาง ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนเกินหนึ่งร้อยครัวเรือนแต่ไม่เกินสองร้อยครัวเรือน หมู่บ้านขนาดใหญ่ ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนเกินสองร้อยครัวเรือน ขึ้นไป

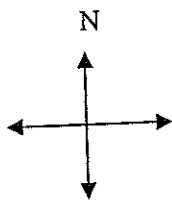
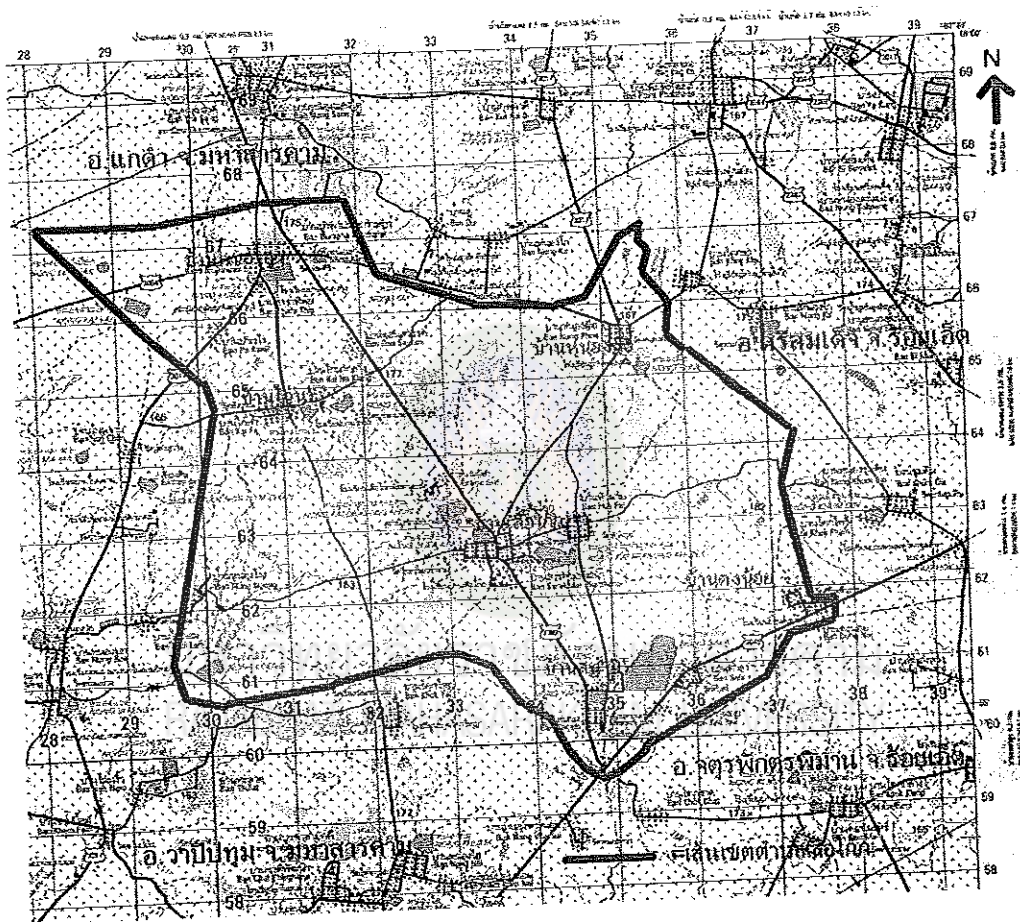
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก

1. ข้อมูลทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก ได้รับประกาศในราชกิจจานุเบกษา จัดตั้งเป็นสภาตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ต่อมาได้มี พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ปรับเป็น อบต. จากขนาดเล็กเป็น อบต. ขนาดกลาง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2550 มีเนื้อที่ 47.49 ตารางกิโลเมตร หรือเท่ากับ 29,681 ไร่ 1 งาน โดยมีอาณาเขตดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก. 2556 : 1-9)

ทิศเหนือ จรด ตำบลหนองแสน อำเภอนาปีพุม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้ จรด ตำบลเมืองหงส์ อำเภอดุสิตรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก จรด ตำบลศรีสมเด็จ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
 ตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
 ทิศตะวันตก จรด ตำบลหนองไฮ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
 ตำบลวังวา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
 ตำบลขามป้อม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม



จำนวนหมู่บ้านและประชากร ตำบลเสือโก้ก มีหมู่บ้านทั้งหมด 20 หมู่บ้าน มี
 ประชากรทั้งสิ้นจำนวน 10,326 คน แยกเป็น ชาย 5,178 คน หญิง 5,148 คน จำนวน
 ครัวเรือน 2,729 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีพื้นที่ทำการเกษตร
 ทั้งสิ้น 29,232 ไร่ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญคือ ข้าว รองลงมาคือ ยาสูบ

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านและประชากรในเขตพื้นที่ตำบลเสื่อไ้ก้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านศาลา	335	332	667	171
2	บ้านสนาม	497	470	967	261
3	บ้านบูรพาประชาราษฎร์	294	319	613	156
4	บ้านสารคามพัฒนา	161	160	321	101
5	บ้านหนองงูง	302	276	578	176
6	บ้านดงน้อย	313	325	638	158
7	บ้านไ้ก้	224	221	444	105
8	บ้านหนองฝือ	331	336	667	172
9	บ้านไ้ก้กลาง	203	220	423	93
10	บ้านเสื่อไ้ก้	268	267	535	154
11	บ้านเสื่อไ้ก้	424	447	871	280
12	บ้านหัวฝ้าย	371	363	734	214
13	บ้านโนนก่อน้อย	75	79	154	42
14	บ้านป่าไร่	142	125	267	67
15	บ้านคอนสวรรค์	209	181	390	79
16	บ้านธาราทิพย์	152	165	317	81
17	บ้านไ้ก้ฟ้า	300	293	593	121
18	บ้านศรีอวัลย์	135	133	268	71
19	บ้านประชาร่วมใจ	254	252	506	123
20	บ้านรักษ์พัฒนา	203	188	391	104
รวม		5,178	5,148	10,326	2,729

ที่มา : แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2557-2559 (องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้. 2557 : 3-4)

2. วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อแสดงให้เห็นสิ่งที่ เป็นอยู่และความมุ่งมั่นและจุดยืนที่จะผลักดันให้เกิดขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง ให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาอย่างยั่งยืนพร้อม กันไปในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นชุมชนที่สงบสุข น่าอยู่อาศัยและมีระบบผังเมืองที่ดีโดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างศักยภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง มีวิสัยทัศน์การพัฒนา ดังนี้ “สร้างท้องถิ่นให้น่าอยู่ เพิ่มความรู้ให้ชุมชน ทุกครัวเรือนไม่ขาดสน ปราศจากโรคภัย มั่นคงในวัฒนธรรมและ ประเพณี”

3. โครงสร้างการบริหารงานของส่วนราชการ

โครงสร้างอัตรากำลังของขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง มีผู้บริหาร ท้องถิ่น 4 คน ประกอบด้วย นายก อบต. 1 คน รองนายก อบต. 2 คน และเลขานุการนายก อบต. 1 คน มีพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานครู อบต. และพนักงานจ้างทั้งหมด 56 คน ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล 18 คน พนักงานครู อบต. 12 คน พนักงานจ้างตาม ภารกิจ 24 คน พนักงานจ้างทั่วไป 2 คน มีส่วนราชการทั้งสิ้น 7 ส่วน ดังนี้

3.1 สำนักปลัด

3.2 กองคลัง

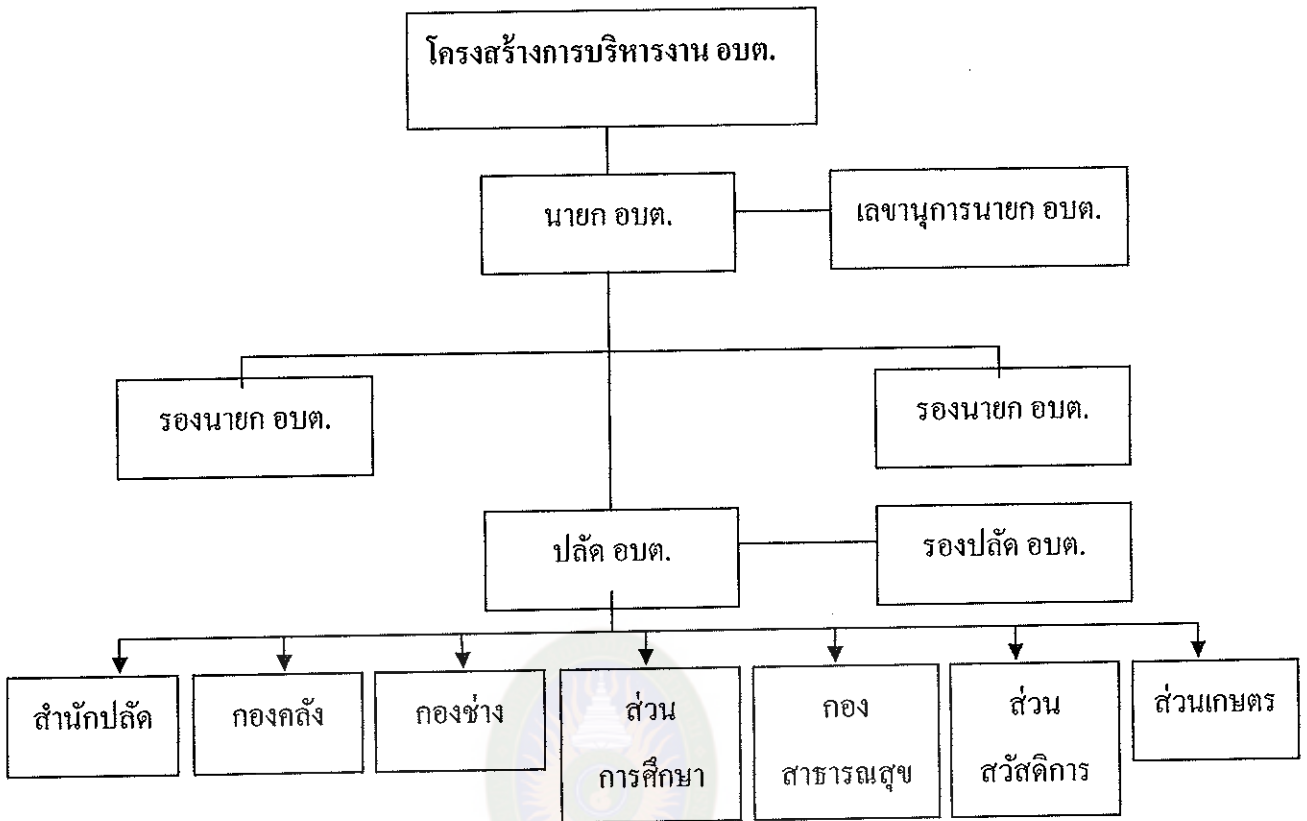
3.3 กองช่าง

3.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.6 ส่วนสวัสดิการและสังคม

3.7 ส่วนส่งเสริมการเกษตร



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ (2556 : 10)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. อำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานส่วนราชการของ อ.บ.ต. เสื่อไ้ก่

การปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ ได้แบ่งส่วนราชการให้มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี อ.บ.ต.เสื่อไ้ก่. 2555 : 5-18)

ผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนมาจากการเลือกตั้งและรองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยการแต่งตั้งจากนายกองค้การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

1. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี
3. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณให้ทราบ ปีละ 2 ครั้ง
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป ให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนปฏิบัติราชการของ อบต. ครอบคลุมงานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน งานกฎหมายและคดี กิจการสภา การบริการประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กองคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับจ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงินองค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินรายได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่งเงิน

กองช่าง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ และจัดทำโครงการจ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินงานตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ งานบำรุง ซ่อมแซมและจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ และการออกแบบก่อสร้างแก่ อบต. งานควบคุมอาคาร ซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษา งานวางแผนสถิติและวิชาการ งานส่งเสริมกิจกรรมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานศึกษาขั้นพื้นฐาน งานศึกษาปฐมวัย

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์

ส่วนสวัสดิการและสังคม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี สนับสนุนกิจกรรมศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน

ส่วนส่งเสริมการเกษตร ทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนา การจัดการ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม การจัดการบำรุงและรักษา การ

พัฒนาชลประทาน การส่งเสริมการผลิต และการใช้จ่ายปุ๋ยอย่างถูกวิธี การเพิ่มผลผลิตและ รายได้ให้แก่เกษตรกร

5. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขฉบับเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขฉบับเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552. 2552 : 11-35)

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง

กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ

หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำ

กิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

6. จุดเด่นของพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก มีสาธารณูปโภคครบทั้ง 20 หมู่บ้าน มีถนนลาดยางเป็นถนนสายหลักที่ใช้ติดต่อคมนาคมกับอำเภอและจังหวัดด้วยความสะดวก มีโบราณสถานที่ เป็นที่เคารพบูชาของประชาชนในตำบล และตำบลใกล้เคียงคือ กู่บ้านสนาม และได้จัดงานประเพณีสงกรานต์ในวันเพ็ญเดือน 5 เป็นประจำทุกปี ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรมีลำห้วย 12 สาย หนองน้ำ และสระ จำนวน 21 แห่ง มีฝายกั้นน้ำ 8 แห่ง ทางน้ำผ่าน 3 แห่ง ซึ่งล้วนแต่เป็นจุดเด่นที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล

สรุปองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก มีภารกิจอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และการจัดระบบบริการสาธารณะประโยชน์ให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก ไม่ว่าจะเป็นบริบทด้านที่ตั้งพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ขั้นตอนการทำงาน และการจัดระบบการให้บริการต่าง ๆ ให้เข้ากับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก มากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือไกก อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

จิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : 55-76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ส่วนด้านอำนาจความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ด้านข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ จัดหาที่นั่งสำหรับผู้ที่มาใช้บริการให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีธรรมาศัยต่อผู้ให้บริการให้มากกว่านี้ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 46-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนตำบลไร่ส้ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ลัดดา แสนภักดี (2550 : 50-70) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) ด้านสถานที่ให้บริการ และ (3) ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62, 3.58 และ 3.52 ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ (1) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และ (2) ด้านกระบวนการบริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 และ 3.44 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวม สำนัก
ปลัดเทศบาล ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 กองช่าง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80
และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ข้อเสนอแนะ
ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง ด้าน
สภาพแวดล้อมการให้บริการร้อยละ 71.43 และด้านสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 57.14

สุจิตรา คงแก้ว (2550 : 54-79) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบ
พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโดยเพศชายมีความ
พึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุ 58 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการมากกว่าอายุระหว่าง 38-57 ปี และ 18-38 ปี ตามลำดับ ประชาชนที่มีระดับกลุ่ม
การศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาและกลุ่มระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน

สุดใจ เปลียนพล (2550 : 52-72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ความพึง
พอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก
ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลาง และด้าน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
โคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีความ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนอายุนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 51-67) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรจัดหาบริเวณก่อสร้าง สำนักงานใหม่ ควรจัดวางผังภายในสำนักงานเป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการมาทำงาน เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนในการให้บริการให้เข้าใจง่าย ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนขนาดใหญ่ ๆ ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบเดียวกัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วมากขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ไว้ด้วย และควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น

เดชา พิมพ์ปิ้ง (2553 : 41-57) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการ

บริการที่ได้รับ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสต้น อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสต้น อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายด้านดังนี้ 3.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ควรปรับปรุงดูแลสถานที่บริการ เช่น ห้องน้ำให้สะอาดขึ้น ควรจัดบริเวณลานจอดรถสำหรับผู้มาขอใช้บริการ โดยเฉพาะ และควรมีศาลาพักผ่อนสำหรับผู้มาขอรับบริการ 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ควรมีรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่บริการที่ดีประทับใจ ควรส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานการบริการที่ดี และควรมีการประเมินผลงานการบริการ ของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี 3.3 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ทันสมัยและเพียงพอ เช่น วารสารเผยแพร่ ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ตในวันหยุดราชการ 3.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ควรย่นเวลาการให้บริการให้เร็วมากกว่านี้ 3.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ มารับบริการ และควรจัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการประชาชน

จิราภรณ์ ศรีสุพรรณ (2554 : 59-83) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย จำแนกออกเป็นลำดับดังนี้ 2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่าด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 3. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังนี้ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการ แต่ส่วนให้รวดเร็ว ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน และควรเพิ่มประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน

มงคล ถิ่นหอมมงคลกุล (2554 : 58-74) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการเหมือนกัน ควรมีบัตรคิวเพื่อสะดวกในการรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำ ควรให้บริการหลัง 16.00 น. เพราะสะดวกกับนักศึกษา ควรเพิ่มพนักงานให้บริการอีกอย่างน้อย 1 คน ควรจัดที่นั่งรอการบริการแยกจากทะเบียนราษฎรของอำเภอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวัน ควรมีสาขาใกล้เทศบาล และควรมีคู่มือการให้บริการ

กิตพิลิสฐ์ โยคะสิงห์ (2554 : 75-95) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มา
 ใช้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1.
 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ
 จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้านพบว่า ด้านอาคาร
 สถานที่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบบริการและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง
 ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล
 สมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน
 พบว่า 2.1 เพศ พบว่าโดยรวมและรายด้านประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่
 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2.2 อายุ
 พบว่า โดยรวมและด้านบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอาคารสถานที่และด้าน
 ระบบบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไป
 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2.3 ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมด้านอาคารสถานที่และด้านระบบ
 บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไป
 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3. ข้อเสนอแนะ
 เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ
 จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ
 เจ้าหน้าที่ควนอุทิศเวลาการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรณีนอกเวลาราชการให้แล้วเสร็จ) ควรให้
 การบริการด้วยความโปร่งใส ตลอดจนควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้มีความร่มรื่น และ
 ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ศึกษาเลือกใช้แนวคิดเรื่องเกี่ยวกับการ
 ให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ด้านอาคารสถานที่ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านขั้นตอนและ
 ระยะเวลาในการให้บริการ (4) ด้านระบบบริการ ซึ่งทั้ง 4 ด้าน เป็นขอบข่ายการให้บริการ
 คล้ายกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือ ก๊าก ประกอบกับวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 ของ จิตรกร ว่องประเสริฐ , ลัดดา แสนภักดี และ ของกิตพิลิสฐ์ โยคะสิงห์ ที่ใช้เป็นกรอบ
 แนวคิดการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เป็นฐานข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้