

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. แนวคิดการกระจายอำนาจ
6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะ เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็น ความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำ ใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547 : 5) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตน ได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ ถูกค่าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก ถูกค่าจะไม่พอใจหรือเรียกว่า Dissatisfaction

พิชิต พัทธ์เทพสมบัติ (2548 : 19) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาที่เป็นความรู้สึกต่องาน ซึ่งมีความตั้งใจให้อ้างอิงถึงความพึงพอใจที่ปลอดภัยนุ่ม

อานนท์ กระบอกรโท (2550 : 33) ได้สรุปความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มใจและยินดีจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

ไชยวัฒน์ ชาลุปรีชารัตน์ (2550 : 52) ได้สรุปความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก คือ รู้สึกชอบ รัก พอใจหรือเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551 : 9) ได้กล่าวถึงความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

วิกเตอร์ วรูม (Victor H. Vroom 1964 : 328) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติ ด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman B.B. 1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กู๊ด (Good. 1973 : 161 ; อ้างถึงใน ศุภสิริ โสมาเกตู 2544 : 49) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

ฟิทซ์เจอร์าลด์ และดูรานท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมถึงการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

การบริการ

กอนดัช และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite. 1995 : 6 ; อ้างถึงใน ศุภสิริ โสมาเกตู. 2544 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพสิ่งแวดล้อมด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นได้เข้าไปเกี่ยวกับการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและก็ได้รับการตอบสนองในความต้องการ เป็นความรู้สึกในทางบวกแล้วทำให้เกิดเป็นความสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตามสถานการณ์

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

อนงก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและ สิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปและหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริงและถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลานักศึกษาย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตาม ไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ถ้าองค์กรมีการบริหารงานที่ดีในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลดีลักษณะของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น อยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่าย

ของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคน จะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจ ได้ว่าความพึงพอใจจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุ และจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึง ความต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารและองค์กร

อารี เพชรสุค (2539 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับสูง กล่าวคือ ได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงาน สะดวก

2. สบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น

3. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อนจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น

4. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น

5. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองในขณะที่ทำงาน โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้
ศิริพร ต้นดีพุลวินัย (2538 : 12) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการคือ งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงคราม ลิทองดี (2544 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้
ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

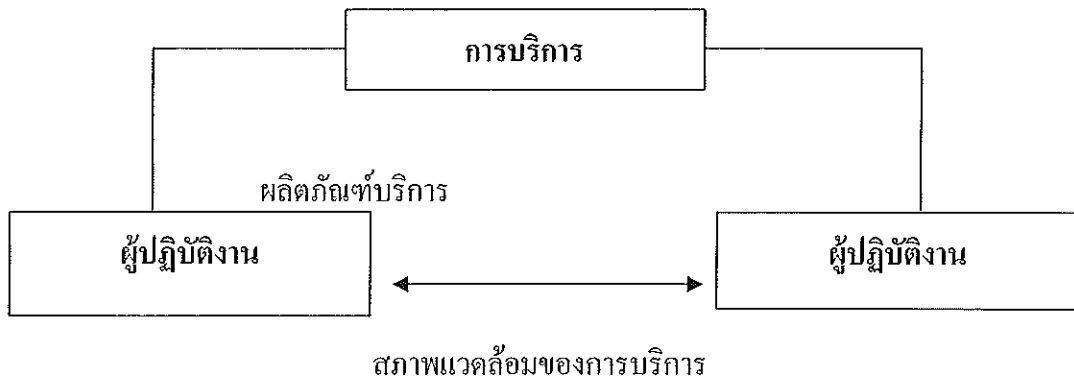
C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและ
ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่า ความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิด
ความพึงพอใจ โดยการให้บริการนั้นจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีความ
ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวกและรวดเร็ว

2. โครงสร้างของระบบการบริการ

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 20) กล่าวไว้ว่า ระบบการบริการ (Service Systems)
หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการ
ของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้ โครงสร้างของระบบบริการทั่วไป จะประกอบด้วยสัมพันธภาพ
ของส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อม
ของการบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกันทั้งสิ้น และจะต้อง
พิจารณาดำเนินการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากแต่ละส่วนนั้นมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย
ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา : จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : 20)

3. หลักการให้บริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14 - 15) ได้กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีในทัศนะของพาราดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel and Barry) ไว้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

ควรมากจนเกินไป

- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
- 8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กุลธรน ธนาพงศธร (2538 : 303 - 304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

รึน ช่างสาร (2544 : 46) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทัศนคติของประชาชนต่อทางราชการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของงานบริการไว้ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาจากที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ไปติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง นั้น ๆ ต่อไป

2. พึงประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้อันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับได้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

4. การให้บริการที่ดี มีดังนี้

4.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

4.2 บริการฉันทามิตร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4.3 การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่ายลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงต่อเวลา

4.5 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

4.6 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนและพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการ ให้เป็นที่ประทับใจ

4.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องใด ๆ จากประชาชน

4.8 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

4.9 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

4.10 เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน จะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำ ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงกันข้ามกัน ก็จะทำให้เกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ

6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

6.1 มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ

6.2 มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน

6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ

6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ

6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

6.6 มีความสุภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงาน ได้ดี

6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ

6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ

6.9 หากความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก

6.10 ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี

6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี

6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้

6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ

6.14 รู้จักแก้ปัญหาไม่โทษสร้างปัญหา

6.15 ถืองานของชาติสำคัญกว่างานตนเอง

6.16 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดีนั้น ประกอบด้วย

6.16.1 การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีคุณภาพการให้บริการประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
- 2) สามารถส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ
- 3) มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 4) มีการประชาสัมพันธ์รับทราบหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ
- 5) สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

6.16.2 ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีความรู้และทักษะในการทำงาน
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน

สมิต ศัชฌกร (2550 : 19 - 20) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำและซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ บริการที่ดี และบริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็น ไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจซึ่งนี้ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนั้น มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หลักการให้บริการ

ความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการนั้น มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้ การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ โดยทั่วไปมีหลักการให้บริการ (สมิต สัจฉกร. 2550 : 11 - 12) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ดีต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

โดยสรุป ผู้บริโภคทุกคนต้องการบริการ (Service) ที่เป็นเลิศ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการเพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา
2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายที่สุด
3. ให้บริการข่าวสาร ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน
4. รับฟังข้อบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ในขณะรับบริการจากสถานที่นั้น ๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านกิจกรรมที่ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

1. ความหมายของสวัสดิการสังคม (Social Welfare)

ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ ดังนี้
 วิจิตร ระวังวงศ์ (2532 : 1 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน สุรางรัตน์ วศินารมณ และ กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. 2547 : 3) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับจัดให้มีขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ทั้งที่จุดศูนย์กลางของงานสวัสดิการสังคม คือ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีมีหลักประกัน งานสวัสดิการสังคมไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาก่อนบุคคลที่ประสบความเดือดร้อนเท่านั้นแต่ยังกินความรวมถึงมาตรการป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้นด้วยประการที่สำคัญ สวัสดิการสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสังคม

นางลักษณะ เอ็มประดิษฐ์ (2540 : 3) ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ว่าเป็นระบบการจัดบริการสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนและความมั่นคงทางสังคมในระบบมาตรฐาน เพื่อเป็นการพัฒนาสังคมในระดับพื้นฐานและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยในการดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมจะต้องประกอบด้วยสถาบันทางสังคมและบุคลากรที่มีความหลากหลายทางวิชาชีพหรือเป็นผู้ดำเนินการ ในแต่ละด้าน เพื่อส่งผลให้สภาพ

ความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมมีมาตรฐานและคุณภาพแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545 - 2549 ได้ให้ความหมายของคำว่า สวัสดิการสังคมว่าเป็นระบบจัดบริการทางสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคมรวมทั้งส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและการมีบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบ การจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ (อัญชลี มีมุข คอนวิชำ. 2550 : 12)

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ให้ความหมายของสวัสดิการสังคม ว่าเป็นการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมเป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัยที่อยู่อาศัยการทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (อัญชลี มีมุข คอนวิชำ. 2550 : 12)

จากความหมายของสวัสดิการทางสังคมที่นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้สามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการ คือ กิจกรรมที่จัดขึ้น โดยองค์กรของรัฐหรือเอกชนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในด้านต่าง ๆ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมให้มีมาตรฐานและคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยกิจกรรมดังกล่าวอาจจัดขึ้นอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

วันทนีย์ วาสิกะสิน สุรางรัตน์ วศินารมภ์และกิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2547: 3) ได้ให้นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและอาสาสมัคร เพื่อมุ่งป้องกันและจัดปัญหาสังคมหรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่มและชุมชน กิจกรรมดังกล่าวนี้ใช้บุคลากรนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย อาทิ แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักบริหารนักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนผู้ช่วยนักวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ

จอร์น ทัวเนอร์ (John Turner. 1974 : 19 ; อ้างใน วันทนี วาสิกะสิน สุรางรัตน์ วศินารมณ และกิติพัฒน์ นนทปัทมะคุณ. 2547 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ไว้ว่าเป็นความพยายามในการส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่พื้นฐานที่มั่นคง โดยครอบคลุมการบริการกับบุคคลและชุมชนในลักษณะของการพัฒนาสังคมและการเสริมสร้างให้บุคคลสามารถเผชิญกับสภาพปัญหาทางร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนพยายามขจัดสภาวะที่พึ่งตนเองไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป

เฟรดเลนเดอร์ และ แอป (Friedlander and Apte. 1980 : 4 ; อ้างใน วันทนี วาสิกะสิน สุรางรัตน์ วศินารมณ และกิติพัฒน์ นนทปัทมะคุณ. 2547 : 3) อธิบายว่า “สวัสดิการสังคม” เป็นระเบียบนโยบายผลประโยชน์และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไปโดยสอดคล้องกับความต้องการของสังคมเป็นที่ยอมรับกันว่า สวัสดิการสังคมเป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสภาวะที่เคยยากลำบากไปสู่สิ่งที่คาดหวังว่าดีกว่ารวมไปถึงความอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

2. องค์ประกอบของสวัสดิการสังคม

ในการจำแนกงานสวัสดิการสังคมมีความแตกต่างกันอย่างมาก การกำหนดองค์ประกอบของสวัสดิการสังคมเท่าที่พบมีอยู่ด้วยกันสองแบบ คือหากเราพิจารณาถึงงานสวัสดิการสังคมในลักษณะที่เป็นสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมหรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สวัสดิการสังคมแล้ว เราอาจจำแนกองค์ประกอบของสวัสดิการสังคมได้ 7 ประการ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่หรือสภาพชีวิตที่ดี ดังนี้ การศึกษา (Education) สุขภาพอนามัย (Health) ที่อยู่อาศัย (Housing) การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) บริการสังคม (General Social Service) และนันทนาการ (Recreation) ส่วนแบบที่สองกำหนดตามความหมายที่เป็นกิจกรรม โครงการหรือบริการ มีความหมายแคบกว่าความหมายแรก ซึ่งมักกำหนดตามพระราชบัญญัติความมั่นคงทางสังคม (Social Security Act 1935) ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การประกันสังคม (Social Insurance) การสงเคราะห์ประชาชน (Public Assistance) และการบริการสังคม (Social Services) (วันทนี วาสิกะสิน, สุรางรัตน์ วศินารมณ และกิติพัฒน์ นนทปัทมะคุณ. 2547 : 3)

3. ประเภทของสวัสดิการสังคมตาม พรบ.ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546

การจัดบริการสวัสดิการสังคมเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การมีการศึกษาที่ดี (Education) หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปและแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจสติปัญญา อารมณ์และสังคมหรือด้วยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ผู้ยากจน และผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อยคนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิตที่อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือแม้แต่เพศ วัย ศิวพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกันของประชาชนทั่วไป

การมีสุขภาพอนามัย (Health) หมายถึง ประชาชนได้รับการป้องกัน โรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่าเพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมืองมีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใดหรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตามพึงได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงเสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคลและประชาชน

การมีงานทำและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) หมายถึง ประชาชนมีงานทำงานที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ การทำงานที่สวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ทำต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่จะทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปแบบของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้สภาพการทำงาน การจ้างงาน และสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับการคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการ และกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

การมีความมั่นคงทางสังคม (Social Security) หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้ เพียงพอแก่การยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนเองและ ครอบครัวในรูปแบบของการประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิกัดทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงานการประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับ ประชาชนผู้มีรายได้ประจำไม่ได้รับความเดือดร้อน เมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วน หรือไม่เพียงพอแก่การยังชีพ

นันทนาการ (Recreation) หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิง และพักผ่อนหย่อนใจอย่างมีสุขภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสีย ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

กระบวนการยุติธรรม (Fair Process) หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการคุ้มครอง ตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้และได้รับความ ช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย เช่น การมีทนายความแก้ต่าง

การบริการสังคมทั่วไป (General Social) หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขตามควรแก่สภาพ

4. กระบวนการดำเนินงานสวัสดิการสังคม

4.1 การศึกษาข้อมูล หาข้อเท็จจริงเป็นการหาข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทางสังคม ข้อมูล ของชุมชนเพื่อการจัดการกับปัญหาทางสังคม หรือพัฒนาชุมชน ได้อย่างถูกต้อง

4.2 การวินิจฉัยหรือประเมินปัญหาเป็นการทำความเข้าใจกับปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น หรือสภาพการณ์ที่เป็นอยู่สามารถจัดลำดับความสำคัญ แยกประเด็น ความรุนแรง ต้นเหตุผลกระทบ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การวางแผนที่ดี

4.3 การวางแผนให้ความช่วยเหลือเป็นการวางแผนที่จะเข้าไปดำเนินการเพื่อ ช่วยเหลือตามลำดับความสำคัญของปัญหา

4.4 การดำเนินการช่วยเหลือ เป็นการลงมือปฏิบัติงาน ซึ่งมีการดำเนินงานในลักษณะ เป็นรายบุคคล กลุ่ม ครอบครัวและชุมชน

4.5 การติดตามและประเมินผล เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งนี้ การดำเนินงานทุกขั้นตอนจะต้องให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

(สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนราชการ 1 - 12 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2551 : 8)

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลของการกระจายอำนาจการปกครอง จากรัฐบาลกลาง ให้กับท้องถิ่นในการปกครองตนเอง เมื่อมีการรวมอำนาจการปกครองเข้าสู่ศูนย์กลาง จนเกิดเป็นรัฐหรือประเทศขึ้นมาแล้วต่อมาเมื่อประชาชนมีความสามารถพึ่งตนเองได้ทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจ การรวมอำนาจการปกครองประเทศ อาจจะไม่เหมาะสม จึงมีการกระจายอำนาจการปกครองนี้ไปให้ท้องถิ่น ปกครองตนเอง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2534 : 7 - 9) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

ประหยัด หงส์ทองคำ (2539 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่ง ในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2540 : 32) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็น การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ ให้มีอำนาจในการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้ง หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

แดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 14 - 21) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการบริหารที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกันและรับผิดชอบทั้งหมด

ถ้าอำนาจบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว การบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์การอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตพื้นที่ของตน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2541 : 30)

วิลเลียม เอ โรบสัน (William A Robson, 1951 : 101 - 103) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศที่มีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนกระทบกระเทือนถึงอำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) แต่มีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2541 : 30)

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedia การปกครองส่วนท้องถิ่น คือการบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางลงพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

สรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

บุญรงค์ นิลวงศ์ (2522 : 17) ได้กล่าวถึงลักษณะการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์การนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่น ได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่า การเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้มีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

ลิจิต ซีรเวคิน (2533 : 32) กล่าวว่า ลักษณะขององค์กรหรือการบริหารตนเองของท้องถิ่น ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมี 4 ประการ ดังนี้

1. มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลางน้อยมาก พนักงานส่วนท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่นเอง พร้อมทั้งได้รับ เงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นด้วย

2. องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศ ตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหาร ที่เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3. มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บบัญชี และการหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

4. มีอำนาจอิสระในการวางแผนนโยบายและมีการบริหารของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ในการเสนอ ข้อเสนอแนะ หรือให้คำปรึกษาโดยไม่มีอำนาจในการปฏิบัติด้วยแล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546 : 6 - 10) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐหรือประเทศ ชุมชน หรือ Community หมายถึง ผู้คนที่อยู่ร่วมกัน ตั้งบ้านเรือนเป็นหลักแหล่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยทั่วไปสมาชิกของชุมชนมักมีความเกี่ยวพันกันทางใดทางหนึ่งหรือหลาย ๆ ทาง เช่น มีเชื้อสายเผ่าพันธุ์เดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน มีวัฒนธรรมประเพณีเดียวกัน สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งมักมีความรู้สึกผูกพันเป็นพวกพ้องเดียวกัน และมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกัน

2. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีอัตตาคณัติ (Autonomy) หรืออำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างมีอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องมีอัตตาคณัติ หรืออำนาจอิสระอย่างพอเพียงในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ชุมชนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้อย่างเป็นอิสระในกิจการที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสมดังเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง มีอิสระในการบริหารงานมีความคล่องตัวสามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างทันทั่วถึง ที่สำคัญที่สุดคือสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตรงตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่น

3. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ในการปกครองตนเองสิทธิของชุมชนท้องถิ่นจะต้องได้รับการยอมรับอย่างถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดฐานะ สิทธิ อำนาจ ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic Person หรือ Legal Person) การมีฐานะเป็นนิติบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นบุคคลตามกฎหมาย มีความสามารถในการถือสิทธิ มีความสามารถในการใช้สิทธิ และมีสิทธิใช้อำนาจดำเนินกิจการของท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อำนาจในการบัญญัติกฎหมายของท้องถิ่น อำนาจในการกำหนดงบประมาณของท้องถิ่น

4. ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organizations) เพื่อทำหน้าที่ใช้อำนาจที่รัฐบาลได้กระจายให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้แก่

4.1 หน้าที่ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการออกกฎหมาย การอนุมัติงบประมาณ และควบคุมการบริหารท้องถิ่น

4.2 หน้าที่ด้านบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารคนเดียว หรือคณะผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดแผนงานและโครงการ จัดทำงบประมาณ และดำเนินกิจการท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

สรุป ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองในทุกด้านที่รัฐบาลกลางแบ่งอำนาจหรือมอบอำนาจในการบริหารการปกครองบางส่วนไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อบำบัดความต้องการของตน โดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม มีสิทธิ

ตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่น มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2546 : 4) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายทั่วไปที่มีสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกันพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาคณะปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ ตามหลักการปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่าเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองหรือมีส่วนร่วมเข้ามาดำเนินกิจการของท้องถิ่นด้วยตนเองอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนเลือกตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ ขององค์การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่อันมีลักษณะแตกต่างกันของประชาชน ในท้องถิ่นดังกล่าวมีส่วนในการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองตนเองในท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติเป็นอย่างดี

2. เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเองหลักการอันถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยก็คือ เป็นการปกครองที่ประชาชนปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งคำสั่งบังคับบัญชาจากเบื้องบนดังนั้น ในองค์การปกครองท้องถิ่นจึงฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติรับผิดชอบบริหารกิจการของท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่อย่างอิสระและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกิจการขององค์การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือนิติบัญญัติ ต่างก็เป็นประชาชนในท้องถิ่น ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองการบริหารงานจึงต้องพึงเสียงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

3. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่การรับรู้ปัญหา และความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นกระทำไม่ได้ทั่วถึง และในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลกลางแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงกับ ความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าจริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถสนองความต้องการนั้นได้

4. เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ทุกประเทศพยายามที่จะพัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญขึ้นทุกวิถีทางประกอบทั้งจำนวนพลเมืองก็เพิ่มมากขึ้น ปัญหาและความต้องการต่าง ๆ ก็เพิ่มทวีความ

ซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลจึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจ โดยจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ สนองความต้องการของประชาชนอันเป็นการแบ่งเบาภาระจากรัฐบาลกลางแต่รัฐบาลกลางก็ยังมีอำนาจตรวจสอบขีดความสามารถของหน่วยงาน การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งว่าสามารถที่จะรับภาระให้บริการแก่ประชาชนได้เพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอรัฐบาลกลางก็จะให้การอุดหนุนช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้หน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาจนเป็นที่พึงของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้

สรุป วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางการเมืองในระบบประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเพียงพอ รวดเร็ว และทั่วถึง

4. องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโค (2523 : 22) ได้สรุปว่า ระบบการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่กระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษา ขององค์การสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักงานกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาคด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง หรือ รัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้การปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การ หรือคณะบริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจาก ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการ ปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของ ประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติ กิจการภายในขอบเขตกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับ บัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตาม ขอบเขตที่กฎหมายได้กำหนดให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุ บำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแล จากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการ ดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นทั้งนี้มิได้หมายความว่าเมื่อมีอิสระเต็มที่ที่เดียวคงจะ หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตย รัฐจึงต้องรวมอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

สรุป องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง กลไกที่สนับสนุนให้ ประชาชนปกป้อง และส่งเสริมผลประโยชน์ของตนเอง เพื่อให้ประชาชนได้ฝึกฝนและพัฒนา บทบาททางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล กลาง

5. โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 284 ได้กำหนดโครงสร้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะ ผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่ง คราวละสี่ปี

คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจะเป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการ ส่วนท้องถิ่น และจะมีผลประโยชน์ขัดกันกับการดำรงตำแหน่งตามที่กฎหมายบัญญัติมิได้

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งและผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่คณะผู้บริหารท้องถิ่นต้องพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ หรือผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งและจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว มิให้นำ บทบัญญัติวรรคสาม และวรรคหก มาใช้บังคับ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่าง จากที่บัญญัติไว้ในมาตรานี้ ให้กระทำได้ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่คณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

ให้นำบทบัญญัติมาตรา 265 มาตรา 266 มาตรา 267 และมาตรา 268 มาใช้บังคับกับสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น แล้วแต่กรณี ด้วยโดยอนุโลม

6. การตรวจสอบของประชาชน

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 285 และมาตรา 286 ได้บัญญัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ดังนี้

ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่สมควร ดำรงตำแหน่งต่อไป ให้มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้ จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ การตรวจสอบการเข้าชื่อ และการลงคะแนนเสียง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

7. อำนาจ หน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 289 และมาตรา 290 ได้บัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และสิทธิขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ มีสาระสำคัญ ดังนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพ ตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา อบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ การจัดการ ศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้อคำนึงถึงการบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติ

กฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่
2. การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน
3. การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขต พื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

สรุป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีอิสระ มีอำนาจหน้าที่ชัดเจนและเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองและมีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิก สภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539 : 12) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้

2 ลักษณะคือ

ลักษณะที่ 1 การกระจายอำนาจตามเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบ อำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดกิจการ หรือบริหารสาธารณะภายในท้องถิ่น และมีอิสระบางประการในการ ปกครอง เช่นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

ลักษณะที่ 2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบให้องค์การสาธารณะจัดกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรคมนาคม เป็นต้น

สรุป การกระจายอำนาจ หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของรัฐให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นการกระจายการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการองค์กรและประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจบริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตน

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2540 : 67) ให้ทัศนะไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองเป็นวิธีการที่รัฐมอบอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางประการด้วยตนเอง โดยมีอำนาจอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับภายใต้การบังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ราชการบริหารส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่บางประการในการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง หลักการนี้เป็นการลดอำนาจของราชการบริหารส่วนกลางในการปกครองท้องถิ่นลง เพราะมีการมอบอำนาจบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันประกอบไปด้วยผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนให้เข้าบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง ราชการบริหารส่วนกลางจะไม่เข้าไปอำนวยความสะดวกหรือบังคับบัญชาโดยตรง แต่จะทำหน้าที่ในการควบคุม และกำกับดูแลเท่านั้น

อุดร ตันติสุนทร (2541 : 43) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าคือ การกระจายอำนาจตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น การกระจายอำนาจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการและองค์กรประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจ การบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

อนุก สิริประศาสน์ และไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2541 : 29) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าคือ วิธีการที่รัฐบาลมอบอำนาจการบริหารบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของราชการบริหารส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควรและอยู่ในความควบคุมของรัฐบาล แต่ไม่ใช่การบังคับบัญชา โดยมีวิธีการกระจายอำนาจ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขตหรือพื้นที่ (Decentralization by Territory)
2. การกระจายอำนาจตามกิจการหรือหน้าที่ (Decentralization by Function)

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2544 : 10) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย

ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

2. หลักการกระจายอำนาจ

ประหยัด หงส์ทองคำ (2537 : 28) อธิบายว่าหลักการกระจายอำนาจมีดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิดถ้ามีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลยก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้น ต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณเป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกออกจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวงทบวงในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั่นเอง

จรัส สุวรรณมาลา (2537 : 29) ได้นำเสนอหลักการในการกระจายอำนาจการแบ่งแยกหน้าที่รัฐบาลกลางกับราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอาศัยหลักร่วมกัน 2 ประการ คือ

1. ผลักผลประ โยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะ ไม่มีผลกระทบต่อทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อผู้คนที่อยู่ในท้องถิ่นอื่น ๆ ภาษาวิชาเศรษฐศาสตร์เรียกว่า ไม่มีผลล้นออก (Spillover Effects) ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของท้องถิ่น แต่ถ้าผลประโยชน์ใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบถึงผู้คนที่หลายพื้นที่ให้ถือเป็นกิจกรรมระดับชาติหรือสูงกว่าชุมชนย่อย เพราะระดับชุมชนย่อยไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ ถึงแม้ทำได้ก็อาจเกิดความขัดแย้งกันได้

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) ได้แก่ การจัดการกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนที่มากที่สุด ในภาคเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “Public Goods” มีลักษณะเป็นโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการ ที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือมีต้นทุนคงที่ในส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำและมีหลายกรณีที่มีต้นทุนแบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นเป็นขั้นบันได ฉะนั้นการจัดการบริการสาธารณะบางประเภทจะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ หรือเป็นชุมชนขนาดใหญ่พอสมควร จึงจะประหยัดต้นทุน ถ้าเป็นชุมชนเล็ก ๆ ก็จะผลิตบริการร่วมกัน เพื่อจะได้ประหยัดและจะได้ใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นเต็มที่ กิจกรรมสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ต้องผลิตให้กับคนทั้งประเทศผู้ใช้บริการจึงจะประหยัดและคุ้มค่าแก่การลงทุน ในกรณีนี้ควรให้หน่วยงานระดับประเทศเป็นผู้ผลิต และให้บริการแก่ชุมชนทุกชุมชน

สรุป หลักการกระจายอำนาจ คือ การคำนึงถึงหลักผลประโยชน์สาธารณะและหลักประสิทธิภาพในการจัดการ โดยการกระจายอำนาจจะมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมาย มีบุคลากรในการบริหารงานเป็นของตนเอง มีการจัดเก็บรายได้เองรวมทั้งสามารถออกกฎข้อบังคับใช้ในพื้นที่ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย

3. ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีรวะกิน (2541 : 17 - 18) ได้วิเคราะห์ถึงความสำคัญในการกระจายอำนาจการปกครองว่ามีความสำคัญทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะ ประชาธิปไตยต้องประกอบด้วย โครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ และ โครงสร้างพื้นฐานในระดับท้องถิ่น การเน้นแต่การพัฒนาโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญ สภานิติบัญญัติ การเลือกตั้ง เป็นต้น โดยไม่คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องต้น ได้แก่ การตื่นตัวทางการเมือง ความสามารถและโอกาสในการปกครองตนเอง เท่ากับว่าเป็นการพัฒนาในลักษณะที่หัวโตก้นลีบ

2. การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ การพัฒนาชนบท การพัฒนาชนบทเป็นนโยบายที่กำลังเน้นหนักและมีการรณรงค์กันมาก ความสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องการมีส่วนร่วมจากประชาชนมณฑลท้องถิ่นอย่างเต็มที่ การพัฒนาชนบทจะให้สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมีการคิดริเริ่มช่วยตนเองจากท้องถิ่นและต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีส่วนร่วมหรือร่วมแรงกัน และลักษณะดังกล่าวจะต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงเท่านั้น ถ้าหาก ไม่มีการกระจายอำนาจในการปกครองด้วยตนเองอย่างมีอิสระ การพัฒนาจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ ซึ่งแทนที่จะเป็นผลดีกับท้องถิ่นแต่กลับจะสร้างความเสื่อมถ้อยกัน อันจะมีผลต่อการพัฒนาประชาธิปไตย

การกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักของระบอบประชาธิปไตย ตามหลักรัฐศาสตร์ คือ เป็นการที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติกระจายอำนาจการบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่นให้มีอำนาจในการดำเนินการภายในอาณาเขตของตน โดยปราศจากการแทรกแซง หรือการมีอำนาจอิสระที่จะดำเนินการ แต่ที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลการกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของรัฐบาลที่มอบความรับผิดชอบบางส่วนให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น สำหรับแนวทางที่แต่ละท้องถิ่นจะยึดหลักในการกระจายอำนาจอย่างไรขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นสำคัญ

สรุป การกระจายอำนาจเป็นมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อให้ท้องถิ่นหรือองค์กรสาธารณะได้มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการ ได้เองด้วยงบประมาณของท้องถิ่น

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

สำหรับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ตั้งอยู่หมู่ที่ 20 บ้านดอนป่อแดง ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างจากอำเภอยางตลาดไปทางทิศตะวันตก มีระยะทาง 2 กิโลเมตร เนื้อที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ประมาณ 37 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 31,875 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	จรด เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม	อำเภอขามเฒ่า
ทิศใต้	จรด เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวงิ้ว	อำเภอขามเฒ่า
ทิศตะวันออก	จรด เขตเทศบาลตำบลตำบลอุ้มเม่า	อำเภอขามเฒ่า
ทิศตะวันตก	จรด เขตเทศบาลตำบลหัวนาคำ	อำเภอขามเฒ่า

1.2 ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า

เป็นที่ราบ มีระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 140 – 147 เมตร ลักษณะดิน จัดเป็นกลุ่มดินนา ประมาณร้อยละ 90 ซึ่งเป็นดินชุดร้อยเอ็ดและกลุ่มดินไร่ ประมาณร้อยละ 10 ของพื้นที่ตำบล เป็นดินชุดโคราช มีพื้นที่ทั้งหมด 31,875 ไร่

1.3 ประชากรจำนวนครัวเรือน

ประชากรทั้งหมด	6,559	คน แยกเป็น
ประชากรเพศชาย	3,206	คน
ประชากรเพศหญิง	3,353	คน
มีครัวเรือน	1,817	ครัวเรือน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)
5	บ้านเปลือย	117	386	305
7	บ้านหัวจัว	212	883	658
8	บ้านหัวจัว	242	941	716
11	บ้านสว่างอารมณ์	159	520	419
12	บ้านดอนยูน้อย	144	525	408
13	บ้านฮ่องฮี	235	878	673
14	บ้านฮ่องฮี	200	814	640
15	บ้านจอมศรี	83	257	201
16	บ้านดอนยูน	174	631	490
17	บ้านดอนยูนสวรรค์	102	324	254
18	บ้านไทยเจริญ	149	400	307
รวมทั้งสิ้น		1,817	6,559	5,071

ที่มา : รายงานสถิติจำนวนประชากรและจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555

2. ด้านเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

2.1.1 ด้านการเกษตร พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลยางตลาดเป็นพื้นที่เพาะปลูกประมาณ ร้อยละ 80 ประชากรนิยมปลูกเป็นอาชีพหลัก คือ ปลูกข้าวเหนียว (ข้าวนาปี)

2.1.2 ด้านการปศุสัตว์ ประชากรส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงสัตว์ประเภท โค กระบือ เป็ด ไก่ สุกร เป็นต้น

2.1.3 อาชีพเสริม ประชากรนิยมประกอบอาชีพอิสระส่วนตัว

2.2 หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

2.2.1 ธนาคาร - แห่ง

2.2.2 โรงแรม 3 แห่ง

2.2.3 ปิมน้ำมันและก๊าซ	2	แห่ง
2.2.4 โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
2.2.5 โรงสี	13	แห่ง
2.2.6 ร้านค้า	71	แห่ง
2.2.7 ร้านอาหาร	12	แห่ง
2.2.8 ตู้ซ่อมรถ	8	แห่ง
2.2.9 โรงเพาะเห็ดเชื้อ	1	แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

3.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา	3	แห่ง
3.1.2 โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง (ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จว.กส.)	1	แห่ง
3.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	5	แห่ง

3.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

3.2.1 วัด/สำนักสงฆ์	7	แห่ง
3.2.2 ศาลเจ้า (ดอนปู่ตา)	7	แห่ง
3.2.3 โบสถ์ (อุโบสถ)	2	แห่ง

3.3 การสาธารณสุข

3.3.1 โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง
3.3.2 สุขศาลาประจำหมู่บ้าน	5	แห่ง

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4.1 สถานีตำรวจ	1	แห่ง
3.4.2 ตู้ยามตำรวจ	1	แห่ง

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคมเส้นทางหลักในการคมนาคม คือ ถนนดินานนท์ สายกาฬสินธุ์ - มหาสารคาม และถนนสายขอนแก่น - อำนาจเจริญ มีถนนเชื่อมติดต่อกันทุกหมู่บ้าน มีทั้งถนนลูกรัง ถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเสริมเหล็กในหมู่บ้าน

4.2 การสื่อสารโทรคมนาคม

4.2.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	1	แห่ง
4.2.2 โทรศัพท์สาธารณะ	5	แห่ง

4.3 การไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด มีจำนวนหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน ได้รับบริการในการใช้ไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

4.4.1 ลำน้ำ ลำห้วย	3	สาย
4.4.2 บึง หนอง	1	แห่ง
4.4.3 หนองอื่น ๆ	7	แห่ง

4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

4.5.1 ฝาย	6	แห่ง
4.5.2 บ่อน้ำตื้น	210	แห่ง
4.5.3 บ่อโยก	5	แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตพื้นที่ตำบลยางตลาดมีเพียงป่าไม้ตามที่สาธารณะของตำบล ซึ่งเป็นป่าธรรมชาติและไม้โตเร็วที่ปลูกขึ้นใหม่ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่และความต้องการของประชาชนในตำบล

5.2 มวลชนจัดตั้ง

5.2.1 ลูกเสือชาวบ้าน	2	รุ่น	จำนวน	600	คน
5.2.2 ประชาคมหมู่บ้าน			จำนวน	11	หมู่บ้าน
5.2.3 สภาวัฒนธรรมตำบล			จำนวน	110	คน
5.2.4 อสม.			จำนวน	110	คน

6. ด้านการบริหารการจัดการ

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด

6.1 ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

ประธานสภา	1	คน
รองประธานสภา	1	คน
เลขาสภา	1	คน

สมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง 34 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งรวมกันในทั้ง ประธานสภา รองประธานสภาและเลขาสภา

6.2 ฝ่ายบริหารหรือคณะบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

นายก อบต. ยางตลาด

รองนายก อบต. ยางตลาด

รองนายก อบต. ยางตลาด

เลขานุการนายก อบต. ยางตลาด

มีอำนาจหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาดตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด แบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

สำนักงานปลัด ประกอบด้วย งานธุรการ งานนโยบายและแผน งานกฎหมายงานรักษาความสงบเรียบร้อย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการศึกษา งานการเกษตร งานสาธารณสุข งานนิเทศการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานกีฬาและนันทนาการ และงานประชาสัมพันธ์

ส่วนการคลัง ประกอบด้วย งานธุรการ งานผลประโยชน์ งานการเงินและบัญชี งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานพัสดุ

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย งานสุขาภิบาลทั่วไป งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานอนามัยชุมชน งานป้องกันยาเสพติด งานสุขศึกษาและควบคุมโรคติดต่อ งานรักษาความสะอาด งานกำจัดขยะและน้ำเสีย งานส่งเสริมและเผยแพร่

ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย งานข้อมูล งานประสานกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา งานข้อมูลพัฒนาเด็กเล็ก งานวิชาการและส่งเสริมพัฒนาการเด็ก งานกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานติดตามและประเมินผล

ส่วนสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

ส่วนโยธา ประกอบด้วย งานธุรการ งานวิศวกรรม งานสาธารณสุขโลก งานสวนสาธารณะและงานอาคารสถานที่ งานการคมนาคม งานไฟฟ้าส่องสว่าง งานแหล่งน้ำ งานอื่น ๆ

7. การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการให้บริการตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 67 ทั้ง 9 ประการ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ดังต่อไปนี้

7.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การให้บริการซ่อมแซมคูแล่งรักษาถนนให้ใช้การได้ดี มีการสร้างถนนหนทางเป็นตามแผนงาน การประเมิณการบำรุงรักษาถนนเป็นประจำทุกปี มีการบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะให้ใช้ประโยชน์ได้

7.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีการให้บริการการรักษาความสะอาดถนน มีการให้บริการรักษาความสะอาดแหล่งน้ำ มีการให้บริการรักษาความสะอาดทางเดิน มีการให้บริการรักษาความสะอาดที่สาธารณะ มีการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

7.3 การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ มีการให้บริการป้องกันยุงลายเป็นประจำทุกปี มีการให้บริการอบรมความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อที่สำคัญ เช่น ไข้เลือดออกโรคเอดส์ และสามารถป้องกันได้ สงเคราะห์ช่วยเหลือการบำบัดรักษาผู้ติดเชื้อเพศผิด

7.4 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการให้บริการด้าน วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้การดับเพลิง มีการให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจาก น้ำท่วม มีการให้บริการศูนย์รับแจ้งและประสานความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย มีการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบภัยแล้ง น้ำท่วม พายุ ไฟไหม้

7.5 การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม มีการให้บริการด้านความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุน โรงเรียนหรือสถานศึกษา มีการให้บริการโครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริมสำหรับเด็กนักเรียน มีการบริการให้กิจกรรมทางด้านศาสนาในวันสำคัญต่าง ๆ มีการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น มีส่วนร่วมกิจกรรมพิธีกรรมทางศาสนาอยู่เสมอ

7.6 การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการให้บริการด้านการสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน มีการช่วยเหลือกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน มีการสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน ให้การช่วยเหลือสงเคราะห์แก่คนชรา จัดช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้พิการที่ขาดผู้อุปถัมภ์เลี้ยงดู

7.7 สิ่งแวดล้อม มีการให้บริการด้านรณรงค์อนุรักษ์ป่าไม้และแหล่งน้ำมีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี มีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี จัดฝึกอบรมประชาชนอาสาสมัครอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีการให้บริการ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมกิจกรรมประเพณีวันสำคัญ ส่งเสริมให้มีผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ตามนโยบายของรัฐบาล จัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และรณรงค์ศิลปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

7.9 อื่น ๆ เช่น การให้คำแนะนำ การติดต่อประสาน การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ การให้บริการด้านการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ ความเข้าใจใน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนของการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่ต่างกัน

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุในช่วง 35 - 45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเช้าใช้เวลาครั้งละประมาณ 30 - 60 นาที มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้าน การศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย รายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้น งานด้านอาคารน่าสัด้ว งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

นงเยาว์ ใจหื้อ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (มิติที่ 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ประจำปี พ.ศ. 2544 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ทำให้ภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย.83)

ชัชวาล วาระนุช (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปโภคของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการสูงสุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ประสบการณ์การติดต่อราชการ และตำแหน่งทางสังคม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือเพศ

นฤมล มหากลั่น (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

2. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมี ผู้โทรศัพท์สาธารณะ ในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิง ที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนาม เด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชนและคณะผู้บริหาร ควรลงพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง จัดให้มีผู้โทรศัพท์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547 : 22) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปอาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในภาพรวมเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับ

ปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มให้บริการฉีดพ่นน้ำยากำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาการเก็บขยะตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่นละอองมาก ต้องใช้น้ำฉีดล้าง

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประชาชน เพศชายกับหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26 - 35 ปี 36 - 45 ปี 46 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 – อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิว ก่อน – หลังในการให้บริการ

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

เกษมพล หุ่นกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคล ในครอบครัวติดต่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยอย่างมีนัยสำคัญของสถิติข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

ชูชาติ แนนพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

เฉลิม แก้วปราง (2550 : 61 - 70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีรายได้จากการประกอบกิจการต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท เคยได้รับข้อมูล/ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และได้รับข้อมูล/ข่าวสารผ่านช่องทางเอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ระยะเวลาให้บริการทั้งหมด 30 วัน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 6 ท่าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาด สวยงามและเรียบร้อยภายในสำนักงาน

สโรชา แพร่ภาษา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 3 ภาคกิจ คือ ภารกิจ ด้านให้บริการเครื่องจักรกลการกิจด้านการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ และภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียม โรงแรม โดยด้านการให้บริการวัดออกมา 9 หัวข้อ คือ

1. ประสิทธิภาพการท างานของเจ้าหน้าที่เพียงพ อต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เมื่ อมาให้บริการ
3. ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว
4. ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด
5. สถานที่มีความสะอาดสบายเมื่ อมาใช้บริการ
6. องค์การปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม
8. ขั้นตอนในการบริการที่ดีในภาพรวม
9. การอำนวยความสะดวกที่ดี ในภาพรวม พบว่า แต่ละหัวข้อตอบสนองต่อ

ภารกิจทั้ง 3 ด้านออกมาระดับดี

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจรายได้เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาให้บริการที่มีมากที่สุดที่ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสารควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้องแม่นยำและ

ข้อคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิมและให้ความสำคัญต่องานประเภทนี้

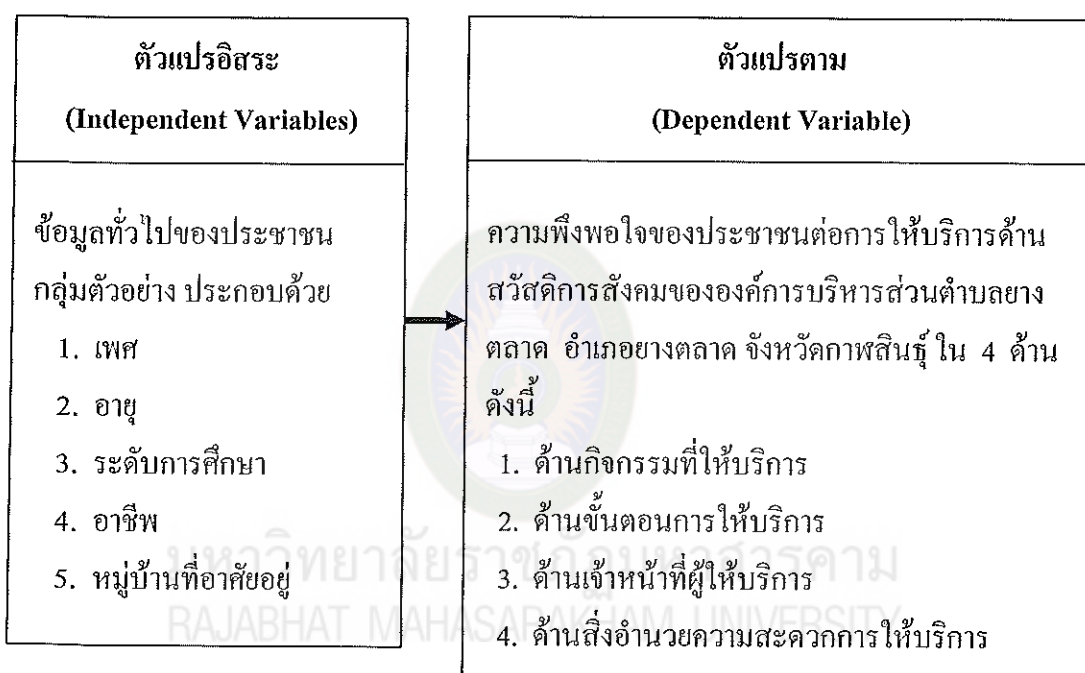
2. งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมนและนอร์แมน (Bounman and Norman, 1975 : 113 – 121) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการสาธารณะของรัฐ คือ (1) ลักษณะของงานที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day-to-Day) อีกต่อไป (2) คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ห้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานที่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการนันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สติแพท (Stipak, 1979 : 46 – 52) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าการบริการที่จัดหาหน่วยงานปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจจัยบุคคลสามะ โนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินค่านัตถวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่บอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตถวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินบริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสารจึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ รื่น ช่างสาร และสมิต สัจฉกร (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2538 : 15 ; รื่น ช่างสาร. 2544 : 46 ; สมิต สัจฉกร. 2550 : 19 - 20) ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย