

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม ผู้ศึกษา ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
4. สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
6. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการศึกษา

หลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น

I. หลักการกระจายอำนาจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (2550 : 30) ได้ให้ความสำคัญกับ
การกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการการเงินการคลังของตนเอง ได้อย่างอิสระ รัฐจะเข้าไป
ควบคุมได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น จึงได้บัญญัติไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา 78
กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง
พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้าง
พื้นฐาน สาธารณสุขในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มี
ความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของ
ประชาชนในจังหวัดนั้น

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย มีกระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

1.1 กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2545 : 195-197)

1.1.1 ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

1.1.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบในภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

1.1.3 ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

1.2 วัตถุประสงค์ของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2545 : 197-197)

1.2.1 เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1.2.2 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยมีกระบวนการที่ชัดเจน สามารถปรับวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

1.2.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะกำหนดหลักการทั่วไปในการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ รูปแบบการถ่ายโอนภารกิจที่ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค จะถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระยะเวลาการถ่ายโอน แนวทางการจัดแบ่งอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบ แนวทางกาจัดสรรทรัพยากรด้านการเงิน การคลัง และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจปรับบทบาทและความสัมพันธ์ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รวมทั้งแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3 เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจ มี 5 ประการ คือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2545 : 198-199)

1.3.1 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองให้ชัดเจน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใด หรือแห่งใดที่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจ ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใด หรือแหล่งใด ที่ไม่สามารถที่จะรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี

1.3.2 กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และ
ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในปี
พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างค่อนเนื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสม
และสอดคล้องกับการกิจการที่ถ่ายโอน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการ
สาธารณะ ได้ด้วยตนเองและจัดสรรในสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

1.3.3 การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดบริการ
สาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความ
จำเป็นและความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

1.3.4 จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐเพื่อให้
สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ

1.3.5 ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอน
อำนาจและหน้าที่

1.4 คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประกอบด้วย (พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

1.4.1 นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็น
ประธาน

1.4.2 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวง
สาธารณสุข เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานประมาณ และอธิบดีกรมการ
ปกครอง

1.4.3 ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนสิบสองคน ประกอบด้วย
ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสองคน ผู้บริหารเทศบาลสามคน ผู้บริหารองค์การบริหาร

ส่วนตำบลห้าคน และผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารเมืองพัทยาหรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นรวมสองคน ทั้งนี้ โดยให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทเลือกกันเองตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่นายกรัฐมนตรีกำหนด

1.4.4 ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสิบสองคน ประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นในสาขาวิชาศาสตร์หรือรัฐประศาสนศาสตร์ และด้านกฎหมาย ทั้งนี้ การสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่นายกรัฐมนตรีกำหนด ให้หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

1.5 คณะกรรมการการกระจายอำนาจ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

1.5.1 จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานต่อรัฐสภา

1.5.2 กำหนดการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

1.5.3 ปรับปรุงสัดส่วนภาษีและอากร และรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

1.5.4 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.5 ประสานการถ่ายโอนข้าราชการ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจระหว่างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดอำนาจและหน้าที่การจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน เงินงบประมาณที่ราชการส่วนกลางโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการถ่ายโอนภารกิจตาม (2) (3) และ (4)

1.5.6 เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีให้มีการกระจายอำนาจการอนุมัติหรือการอนุญาตตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้ต้องขออนุมัติหรือขออนุญาตไปให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน และการกำกับดูแล ให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ เป็นสำคัญ

1.5.7 เสนอแนะมาตรการด้านการเงิน การคลัง การภาษีอากร การงบประมาณ และการรักษาวินัยทางการเงิน การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.8 เสนอแนะการตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ออกกฎกระทรวง ประกาศ ข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อคณะรัฐมนตรี

1.5.9 เร่งรัดให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา ออกกฎกระทรวง ประกาศ ข้อบังคับระเบียบ และคำสั่งที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.10 เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการจัดสรรเงินงบประมาณที่จัดสรร เพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง

1.5.11 พิจารณาหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นตามความจำเป็น

1.5.12 เสนอแนะและจัดระบบตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน ในท้องถิ่น

1.5.13 เสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณีที ปรากฏว่าส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ไม่ดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.14 เสนอรายงานเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นต่อคณะรัฐมนตรีอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

1.5.15 ออกประกาศกำหนดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

1.5.16 ปฏิบัติการอื่นตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น ประกาศของคณะกรรมการตาม (15) เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

1.6 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย (พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

1.6.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

1.6.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

1.6.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6.5 การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

1.6.6 การจัดการศึกษา

1.6.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

1.6.8 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

1.6.9 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

1.6.10 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

1.6.11 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

1.6.12 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

1.6.13 การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

1.6.14 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.6.15 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะ

ดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

1.6.16 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6.17 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

1.6.18 การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

1.6.19 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและ

ควบคุมโรคติดต่อ

1.6.20 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

1.6.21 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

1.6.22 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.6.23 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

1.6.24 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

1.6.25 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

1.6.26 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6.27 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

1.6.28 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.6.29 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

1.7 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการดังนี้ (พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

1.7.1 ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในกำหนดเวลา ดังนี้

1) ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

2) ภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

3) ภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี

1.7.2 กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เกินไปไปตามความพร้อมของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินระยะเวลาสิบปี

1.7.3 กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้รัฐทำหน้าที่ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

1.7.4 กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2544 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบ และในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า ทั้งนี้ โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนิน กิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

1.7.5 การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็น และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

การกระจายอำนาจ เป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจ จากภาครัฐส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานในท้องถิ่นมากขึ้น

2. การปกครองท้องถิ่น

ประธาน คณะตุลาการ (2525 : 7) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นหน่วยการปกครองซึ่งรัฐ ได้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น

สมพงษ์ เคนมสิน (2517 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าเป็นส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องที่ หรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะ และเป็นการสมควร

ที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจาก
การบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

พรชัย เทพปัญญาและคณะ (2527 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น
คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารกิจการ (Execute)
ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ที่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่า
ประเทศ และให้ความหมายอีกประการหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทาง
การเมือง (Political administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่ปะประชากรของ
ประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

ลิขิต ชีรเวทิน (2519 : 286) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วย
ปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำลงมาจกชาติ หรือระดับมณฑลและรัฐ (ในกรณีที่ประเทศ
เป็นสหพันธรัฐหรือรัฐรวม) ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมายและมีอำนาจอย่างเพียงพอ ที่จะทำกิจกรรม
ในท้องถิ่น โดยตนเอง รวมทั้งอำนาจเก็บภาษีหรือการใช้แรงงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วาง
ไว้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้ อาจจะได้รับคัดเลือกหรือจากการจัดสรร (แต่งตั้ง)
ขึ้นมาโดยท้องถิ่นก็ได้

จากนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการ
ปกครองที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย เพื่อบริหารจัดการและพัฒนาในท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วม
ของประชาชนเพื่อประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย
ตามระบอบประชาธิปไตย

2.1 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2527 : 5-6) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการปกครอง
ท้องถิ่นไว้ 2 ประการ ดังนี้

2.1.1 ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของ
บุคคล อาจเกิดการขัดแย้งกัน เพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน หรือมีการได้แย้ง
กันอย่างรุนแรง หรืออาจมีการคิดสินบน หรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้หน่วยการปกครอง
ท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้ร่างกำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้
ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์

2.1.2 ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระ และการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของ
ประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของ
ส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเอง สำหรับประเทศ

ที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่น ชาวอเมริกามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่น จะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตยหรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

จากวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการและส่งเสริมประชาชนในเขตท้องถิ่นของตนเอง ให้มีความอยู่ดีกินดีรวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย

2.2 ข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

สมพงษ์ เกษมสิน (2518 : 142 – 144) ได้สรุปข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

2.2.1 ข้อดี

- 1) ช่วยทำให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาลกลางไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงของท้องถิ่น
- 2) ป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ที่รัฐบาลกลาง ซึ่งเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการ
- 3) ส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจ และความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ
- 4) ปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางด้านการเมืองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับสภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุด และประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนรับรู้และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของตนเองได้ดี รวมทั้งการเตรียมผู้นำท้องถิ่นให้ก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป
- 5) ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแยกปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ องค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารงาน ได้เต็มที่ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลกลางก็มุ่งความสนใจ ไปที่เรื่องที่มีความสำคัญของประเทศได้มากขึ้น
- 6) ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของตน และกัน ได้ดีกว่าที่จะให้ตนจากส่วนอื่นมาบารokrประชาชนในท้องถิ่น

2.2.2 ข้อเสีย

1) สิ้นเปลืองมาก เพราะการที่มีองค์กรปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการ
ทำงานซ้ำซ้อนกัน จึงไม่เป็นการประหยัดทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ

2) กรณีท้องถิ่นที่มีคนหลายเชื้อชาติ ศาสนา และภาษาต่างกัน และ
มีความคิดขัดแย้งกันอย่างรุนแรง การปกครองท้องถิ่นก็อาจเป็นสิ่งล้าสมัย ให้มีการแบ่งแยก
ดินแดนออกเป็นอิสระได้

3) ความเจริญของท้องถิ่น ไม่เท่าเทียมกัน เพราะท้องถิ่นมีองค์ประกอบ
แตกต่างกัน ท้องถิ่นที่มีรายได้สูงมีโอกาสปรับปรุง และพัฒนาท้องถิ่นของคนได้มากกว่า
ท้องถิ่นที่มีรายได้ต่ำ

4) การดำเนินงานมีต้นทุนสูง เพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวาง
และเกี่ยวข้องไปถึงท้องถิ่นต่าง ๆ ได้หลายแห่งพร้อม ๆ กัน บางกรณีต้องใช้เงินทุนสูงมาก จึง
ต้องอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้เช่นนั้นก็ไม่อาจทำ
ให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้าได้ และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังท้องถิ่น ก็จำเป็นต้อง
อาศัยเงินลงทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้น การจัดการบางอย่างของท้องถิ่น จึงไม่
อาจจะดำเนินการได้เอง เพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

5) ข้อต่อหลักการปกครองที่ดีบางประการ เช่น ในกรณีที่ประชาชน
ยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ ข้อนี้นับว่าเป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไป แต่
ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่า เป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครอง
ท้องถิ่นเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับ เพราะหากไม่มีการ
เริ่มต้นก็ยากที่จะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ และมีหลักสากลว่า
รัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริง
ของแต่ละแห่งตามกาลสมัย หากรัฐบาลใดกระทำการ โดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียง
อย่างเดียว โดยไม่พยายามที่จะเตรียมประชาชนของตน ให้สามารถรับภาระการปกครอง
ตนเองได้ในอนาคตแล้ว ก็จะเป็นปัญหาต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และนำไปสู่
การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่ เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มย่อยในที่สุด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ประวัติการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 10 (พ.ศ.2523) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกจากจังหวัดซึ่งเป็นราชการส่วนภูมิภาค และประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา จนถึงปี 2540 ได้ตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2546) มีการกำหนดภารกิจ อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไม่ให้ซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น นอกจากนั้นยังปรับปรุง โครงสร้างให้เหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งให้การ ได้มาซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากจะมีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ยังมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 12 (15) 17 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด

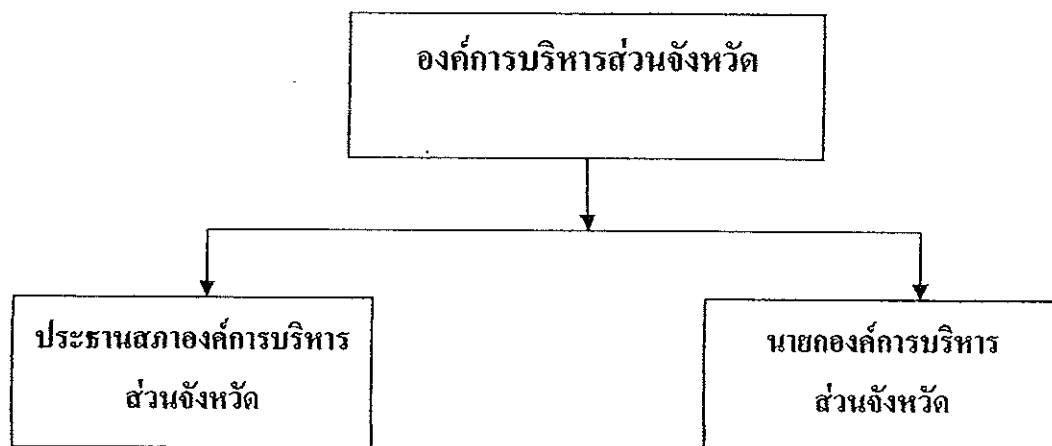
- 2.1 เพื่อเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันเป็นส่วนรวมของชาติ
- 2.2 เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ทางการปกครอง และให้บริการประชาชนแทนรัฐบาลกลาง
- 2.3 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ
- 2.4 เพื่อให้เป็นสถาบันทางการเมือง และ โรงเรียนฝึกอบรมให้ความรู้ทางการเมือง แก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในทางการเมือง
- 2.5 เพื่อเสริมสร้างหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย

3. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

ในจังหวัดหนึ่ง ให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

3.1 สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย ประธานสภาหนึ่งคน รองประธานสภาสองคน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด มีหน้าที่หลักในการตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับใช้บังคับในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ และควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในจังหวัดนั้น ทั้งนี้ ภายใต้อำนาจหน้าที่และกฎหมายที่กำหนดไว้

3.2 นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือฝ่ายบริหาร ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจแต่งตั้ง รองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด และอาจแต่งตั้งเลขานุการ และที่ปรึกษานายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ปี 2552)

4. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1 อำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และแก้ไขเพิ่มเติมตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 ดังนี้

4.1.1 ตราข้อบัญญัติ โดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

4.1.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

4.1.3 สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4.1.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

4.1.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

4.1.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล

4.1.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

4.1.8 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

4.1.9 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.2 อำนาจตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2549 ดังนี้

4.2.1 ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

4.2.2 เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

4.2.3 เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

5. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของประเทศไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง แบ่งได้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท 0890.2/ว 1741 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2551)

5.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จำนวน 75 แห่ง

5.2 เทศบาล จำนวน 1,916 แห่ง แยกเป็น

5.2.1 เทศบาลนคร จำนวน 23 แห่ง

5.2.2 เทศบาลเมือง จำนวน 140 แห่ง

5.2.3 เทศบาลตำบล จำนวน 1,456 แห่ง

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 6,157 แห่ง

5.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 2 แห่ง แยกเป็น

5.4.1 กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง

5.4.2 เมืองพัทยา จำนวน 1 แห่ง

6. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของจังหวัดมหาสารคาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของจังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 143 แห่ง แบ่งได้ดังนี้ (หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท 0890.2/ว 1741 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2551)

6.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จำนวน 1 แห่ง

6.2 เทศบาล จำนวน 13 แห่ง แยกเป็น

6.2.1 เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง

6.2.2 เทศบาลตำบล จำนวน 12 แห่ง

6.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 129 แห่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม (พ.ศ. 2551 – 2553). 2551 : 17 – 22)

1.1 สภากงศ์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1.1.1 ประธานสภากงศ์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวน 1 คน
1.1.2 รองประธานสภากงศ์การบริหารส่วนจังหวัด	จำนวน 2 คน
1.1.3 สมาชิกสภาจังหวัด	จำนวน 30 คน ดังนี้
1) อำเภอเมือง	จำนวน 5 คน
2) อำเภอบรบือ	จำนวน 3 คน
3) อำเภอวาปีปทุม	จำนวน 4 คน
4) อำเภอโกสุมพิสัย	จำนวน 4 คน
5) อำเภอกันทรวิชัย	จำนวน 2 คน
6) อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	จำนวน 3 คน
7) อำเภอเชียงยืน	จำนวน 2 คน
8) อำเภอนาเชือก	จำนวน 2 คน
9) อำเภอนาคู	จำนวน 1 คน
10) อำเภอแกลง	จำนวน 1 คน
11) อำเภอขามเฒ่า	จำนวน 1 คน
12) อำเภอกุฉินารายณ์	จำนวน 1 คน
13) อำเภอชนบท	จำนวน 1 คน

1.1.4 คณะกรรมการประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ในการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภา เพื่อดำเนินงาน และติดตามการดำเนินงานในเรื่อง ต่าง ๆ ซึ่งจะมีที่คณะขึ้นอยู่กับมติของสภา โดยคณะกรรมการแต่ละคณะจะมีกรรมการ ไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินเจ็ดคน สภากงศ์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีคณะกรรมการประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งสิ้น 17 คณะดังนี้

- 1) คณะกรรมการตรวจรายงานการประชุม
- 2) คณะกรรมการการคลัง
- 3) คณะกรรมการแปรรูปจัดสร้างข้อบัญญัติ
- 4) คณะกรรมการปกครอง
- 5) คณะกรรมการสาธารณสุข
- 6) คณะกรรมการคมนาคม

- 7) คณะกรรมการส่งเสริมอาชีพ
- 8) คณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติตามมติของสภา
- 9) คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม
- 10) คณะกรรมการติดตามผลงานประมาณรายจ่ายประจำปี
- 11) คณะกรรมการการท่องเที่ยว
- 12) คณะกรรมการสามัญประจำสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 13) คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 14) คณะกรรมการจัดการศึกษา
- 15) คณะกรรมการส่งเสริมการกีฬาจารีตประเพณีและวัฒนธรรม
- 16) คณะกรรมการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี

คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

17) คณะกรรมการส่งเสริมประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

1.2 นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด

นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบาย

1.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.2.4 วางระเบียบ เพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.2.6 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดและกฎหมายอื่น

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามที่ได้รับมอบหมายได้ไม่เกินสองคน ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหาร ราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้จำนวน รวมกัน ไม่เกินห้าคน

ให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม รองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย

1.3 ส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แบ่ง ได้ดังนี้

1.3.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหัวหน้าสำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัดและกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) ฝ่ายบริหารงานบุคคล
- 3) ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์
- 4) ฝ่ายกิจการขนส่งและศูนย์ประสานงานอำเภอ
- 5) ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ

1.3.2 กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการและกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

- 1) ฝ่ายการประชุม

2) ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วม

1.3.3 กองแผนและงบประมาณ มีผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายนโยบายและแผน

2) ฝ่ายงบประมาณและโครงการ

3) ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล

1.3.4 กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายการเงิน

2) ฝ่ายการบัญชี

3) ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน

4) ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

1.3.5 กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายสำรวจและออกแบบ

2) ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง

3) ฝ่ายเครื่องจักรกล

4) ฝ่ายสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม

5) ฝ่ายผังเมืองและวิชาการ

1.3.6 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1) ฝ่ายบริหารการศึกษา

2) ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3) ฝ่ายส่งเสริมพิพิธภัณฑ์และการท่องเที่ยว

1.3.7 กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดแบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารสถานสงเคราะห์คนชรา
- 2) ฝ่ายพัฒนาสังคม

1.3.8 หน่วยตรวจสอบภายใน มีหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการของหน่วยตรวจสอบภายใน

1.4 ส่วนราชการถ่ายโอนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

นอกจากการแบ่งส่วนราชการ ตามประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ยังได้รับมอบการถ่ายโอนภารกิจตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่

- 1.4.1 สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สังกัด กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 1.4.2 งานจดทะเบียนพาณิชย์ สังกัด สำนักปลัด
- 1.4.3 งานทางหลวงชนบท สังกัด กองช่าง
- 1.4.4 งานดูแลเครื่องสูบน้ำ สังกัด กองช่าง
- 1.4.5 งานจัดการศึกษา สังกัด กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 1.4.6 งานกิจการขนส่ง สังกัด สำนักปลัด

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

1. ประวัติการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2529 ทำการวาง ศิลาฤกษ์ โดย ฯพณฯ มंत्री พงษ์พานิช รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ทำพิธีเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2529 โดยนายประมุข จันทรจาง อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ เป็นหน่วยงาน สังกัดกองสวัสดิการสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับอนุญาตจากสภาตำบลแวงน่าง และจังหวัดมหาสารคาม ให้ใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ โฉกหินตั้ง เนื้อที่ 242 ไร่ 2 งาน 32 ตารางวา (รวมพื้นที่วัดป่าสถานสงเคราะห์คนชรา 50 ไร่)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ และได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2545 จึงมีผลให้สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และในปี พ.ศ. 2546 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะต้องดำเนินการถ่ายโอนภารกิจงานสถานสงเคราะห์คนชรา จำนวน 13 แห่ง ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ดังนั้น จึงได้ถ่ายโอนภารกิจงานสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2546 สังกัดกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต

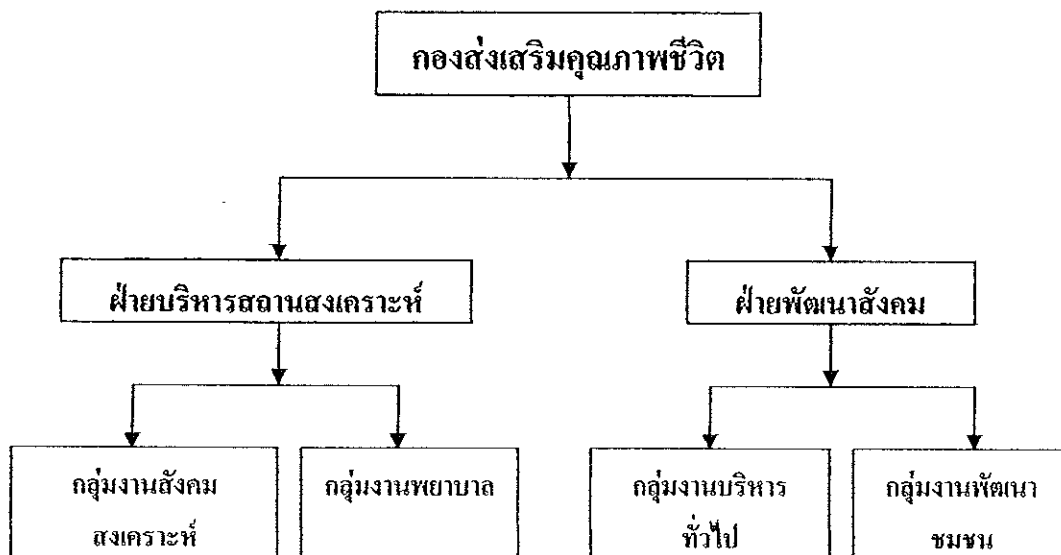
2. โครงสร้างกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม) แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

2.1 ฝ่ายบริหารสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์
- 2) กลุ่มงานพยาบาล

2.2 ฝ่ายพัฒนาสังคม แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2) กลุ่มงานพัฒนาชุมชน



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (สถานสงเคราะห์) ปี พ.ศ. 2552

3. อำนาจหน้าที่กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต

กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต (สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม) มีอำนาจหน้าที่
ดังนี้

3.1 ฝ่ายพัฒนาสังคม แบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

3.1.1 กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) งานกำกับดูแลและกลั่นกรองงาน ด้านการเงิน สารบรรณ พัสดุ
และงานภาคสนาม

2) งานการเจ้าหน้าที่

3) งานปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่

4) งานงบประมาณและโครงการ

5) งานจัดทำแผนพัฒนา

6) งานพิธีรัฐพิธี และประเพณี

7) งานเกี่ยวกับสุสานและฌาปนสถาน

8) งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

9) งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน

10) งานจัดซื้อจัดจ้าง

11) งานธุรการ สารบรรณ

12) งานประชาสัมพันธ์

13) งานจัดสวัสดิการของเจ้าหน้าที่

14) งานการเงินและบัญชี

15) งานจัดทำแผนการใช้จ่ายเงิน

16) จัดทำและเตรียมอาหารสำหรับผู้รับ

17) งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.1.2 กลุ่มงานพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1) งานทำนุบำรุงศาสนาและส่งเสริมวัฒนธรรม

2) งานสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย

3) งานพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก เยาวชน สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

4) งานส่งเสริมสถาบันครอบครัว

- 5) งานปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
- 6) งานการใช้ยานพาหนะ
- 7) งานระบบประปา
- 8) งานดูแลรักษาความปลอดภัย
- 9) งานการเก็บรับและจ่ายวัสดุบริจาค
- 10) งานมูลนิธิ
- 11) งานบริจาคและตอบอนุโมทนา
- 12) งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2 ฝ่ายบริหารสถานสงเคราะห์คนชรา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

3.2.1 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) งานดูแลและกักตุนร่องงานด้านสังคมสงเคราะห์
- 2) งานบริการความจำเป็นพื้นฐานของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์และผู้สูงอายุตามกฎหมาย
- 3) งานให้บริการสังคมสงเคราะห์
- 4) งานแผนงานและโครงการ
- 5) งานดูแลผู้รับบริการสงเคราะห์
- 6) งานสังคมสงเคราะห์
- 7) งานรับ – จำหน่าย ผู้รับบริการสงเคราะห์
- 8) งานวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาพฤติกรรมผู้รับบริการสงเคราะห์
- 9) งานเยี่ยมบ้านผู้รับบริการสงเคราะห์
- 10) งานนันทนาการ
- 11) งานกิจกรรมและรายงานสถิติ ข้อมูล ผู้รับบริการสงเคราะห์
- 12) งานกิจกรรมบำบัด
- 13) งานสถาปนกิจ
- 14) งานประสานภาครัฐและเอกชน
- 15) งานทะเบียนราษฎรผู้รับบริการสงเคราะห์
- 16) งานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2.2 กลุ่มงานพยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ให้การดูแลรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุที่มีอาการเจ็บป่วย

- 2) ประสานงานกับโรงพยาบาลในการให้การดูแลรักษาทุติยภูมิ
- 3) งานบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพ
- 4) งานป้องกันและบำบัดโรค
- 5) งานดูแลรักษาสุขภาพและให้ภูมิคุ้มกันโรค
- 6) งานสุขภาพสิ่งแวดล้อมและสุขอนามัย
- 7) งานทะเบียนประวัติสุขภาพ
- 8) งานตรวจและรักษาพยาบาลเบื้องต้น
- 9) งานประสานงานโรงพยาบาล
- 10) งานบัตรประกันสุขภาพ
- 11) งานจัดทำทะเบียนรับ/จ่ายยาและเวชภัณฑ์
- 12) งานโภชนาการและการกำหนดรายการอาหารผู้รับการ

สงเคราะห์

- 13) งานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

นอกจากการให้บริการผู้สูงอายุตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวแล้ว สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สังกัดกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ยังได้จัดให้บริการผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน ดังนี้

- 1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ
- 2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
- 3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
- 4) การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะ เครือข่ายหรือชุมชน
- 5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย โดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น
- 6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- 7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

- 8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง
- 9) การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว
- 10) การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
- 11) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- 12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
- 13) การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการเสนอความเห็น

ต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและประกาศกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดของกระทรวงหรือทบวงในราชการส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความสัมพันธ์กับภารกิจหลักและปริมาณงานในความรับผิดชอบ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนประกอบด้วยเป็นสำคัญ การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนตามวรรคหนึ่งให้หน่วยงานตามวรรคสอง ดำเนินการให้โดยไม่คิดมูลค่าหรือโดยให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษก็ได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบประกาศกำหนด

4. วัตถุประสงค์

- 4.1 เพื่อให้บริการ ด้านการอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุ ที่ประสบปัญหาความทุกข์ยาก เดือดร้อนทางสังคม และตกอยู่ในสภาวะยากลำบาก
- 4.2 เพื่อเป็นการป้องกันมิให้ผู้สูงอายุเร่ร่อน หรืออยู่อย่างไรที่พึ่ง
- 4.3 เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับผู้สูงอายุในบั้นปลายชีวิต

5. ประเภทการให้บริการ

ให้การอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุ ประเภทสามัญ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัด ขอนแก่น อุดรธานี มุกดาหาร เลย สกลนคร นครพนม หนองบัวลำภู ร้อยเอ็ด หนองคาย กาฬสินธุ์ และจังหวัด มหาสารคาม รวมไม่เกิน 100 คน

6. คุณสมบัติของผู้ขอเข้ารับบริการ

- 6.1 เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง
- 6.2 มีความสนใจ
- 6.3 ต้องไม่อยู่ระหว่างต้องหาว่ากระทำความผิดคดีอาญา หรืออยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือถูกดำเนินคดีอาญา
- 6.4 ประสบปัญหาความเดือดร้อน ได้แก่ มีฐานะยากจน ไม่มีอาชีพและรายได้ ไม่มีที่อยู่อาศัย ไร้ที่พึ่ง ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู หรืออยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข

7. การติดต่อขอเข้ารับบริการ

7.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เลขที่ 277 หมู่ที่ 8 ถนนสายมหาสารคาม-วาปีปทุม ตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44000 โทร.0 - 4397- 1047 โทรสาร 0 - 4397-1048

7.2 ติดต่อที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หรือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หรือ บ้านพักเด็กและครอบครัว หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ตามภูมิลำเนาของตนเอง

8. หลักฐานเอกสารขอเข้ารับบริการสงเคราะห์

- 8.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และรูปถ่าย 2 นิ้ว (ถ้ามี) จำนวน 2 รูป
- 8.2 ใบรับรองแพทย์เพื่อรับรองสุขภาพ และผล x - ray ปอด เพื่อแสดงการไม่เป็นวัณโรคปอด
- 8.3 ใบคำร้องขอเข้ารับบริการ
- 8.4 ใบสอบข้อเท็จจริง หรือ ใบสอบสภาพครอบครัวและปัญหาความเดือดร้อน

9. ลักษณะการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา

- 9.1 ด้านที่อยู่อาศัย
 - 9.1.1 จัดให้มีอาคารพักอาศัย แยกชายและหญิง
 - 9.1.2 จัดให้มีอาคารสำหรับพักผ่อนและประกอบกิจกรรม เช่น สวนคนดี ไหว้พระ ทำสมาธิ กิจกรรมนันทนาการ
 - 9.1.3 ในแต่ละอาคารมีการจัดสภาพแวดล้อม ปลูกไม้ดอก ไม้ประดับ ภายในอาคาร มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ถังน้ำดื่ม เครื่องซักผ้า

เครื่องกรองน้ำ มีทางเดินเชื่อมระหว่างอาคาร มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอประจำอาคาร ทำหน้าที่ดูแล และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุตลอด 24 ชั่วโมง

9.2 ด้านอาหาร

9.2.1 โรงครัว/โรงอาหาร จำนวน 1 หลัง

9.2.2 จัดบริการอาหารให้วันละ 3 มื้อ และอาหารเสริมประเภท นมสด

โอวัลติน น้ำหวาน น้ำผลไม้ และขนมทุกวัน จัดจุดบริการน้ำดื่ม 24 ชั่วโมง มีคนครัวปรุงอาหาร โดยมีพยาบาลเป็นผู้กำหนดรายการอาหารประจำวันตามหลักโภชนาการอย่างเหมาะสมกับวัย ผู้สูงอายุ ซึ่งมีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม โดยการจัดประชุมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ หรือเปลี่ยนรายการอาหารเป็นประจำทุกเดือน

9.3 ด้านเสื้อผ้าและสิ่งของเครื่องใช้

จัดบริการเสื้อผ้า เครื่องนอน ที่เหมาะสมกับฤดูกาล ตลอดจนบริการซักเสื้อผ้า ทำความสะอาด และจัดหาเครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น สบู่ แป้ง แชมพูสระผม ยาสีฟัน ผงซักฟอก และแอมเฟิร์ส เป็นต้น

9.4 ด้านการแพทย์/อนามัย/การฟื้นฟูสมรรถภาพ

9.4.1 จัดอาคารพยาบาล สำหรับการดูแลรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด มีพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการจัดทำประวัติสุขภาพ การรักษาพยาบาลเบื้องต้น ตามคำแนะนำของแพทย์ สำหรับกรณีในรายที่เจ็บป่วยเรื้อรังหรือป่วยหนักจะนำส่งต่อเพื่อเข้ารับการรักษาบำบัด รักษาต่อที่โรงพยาบาล มหาสารคาม โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลจิตเวช เป็นต้น

9.4.2 โครงการคลินิกผู้สูงอายุ กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต ร่วมกับ โรงพยาบาล มหาสารคาม ได้จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ เพื่อให้บริการตรวจรักษาสุขภาพผู้สูงอายุ

9.5 ด้านอาชีพบำบัด

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมยามว่างให้เหมาะสมกับความสามารถ และความสนใจ เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต ตลอดจนเพื่อให้รู้จักการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำพรมเช็ดเท้า การสานกระติบข้าว การทำหมวกจากเศษวัสดุ การช่วยเหลืองานเล็กๆน้อยๆ เช่น การเก็บกวาดขยะ/ ใบไม้ รดน้ำต้นไม้ ช่วยทำความสะอาดในโรงครัว / อาคารพักอาศัย และการปลูกพืชผักสวนครัว เป็นต้น

9.6 ด้านสังคมสงเคราะห์

มีนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ทำหน้าที่พิจารณาคุณสมบัติและตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ของผู้ขอเข้ารับบริการ จัดทำทะเบียนและแฟ้มประวัติ บริการด้านคำปรึกษา แนะนำ การวิเคราะห์ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแก่ผู้สูงอายุ โดยวิธีการสังคมสงเคราะห์ เฉพาะรายและกลุ่มชน รวมทั้งการประสานหน่วยงานภาครัฐและเอกชนหรือเครือข่ายเพื่อการ พัฒนาบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานอย่างมี ประสิทธิภาพ

9.7 ด้านกิจกรรมนันทนาการ

จัดให้มีการประกอบกิจกรรมตามขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ เช่น วันขึ้น ปีใหม่ วันลอยกระทง วันสงกรานต์ วันผู้สูงอายุแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ ฯลฯ รวมทั้งการจัด กิจกรรมบำบัดแก่ผู้สูงอายุประเภท เกมส์ กีฬา ดนตรี เพลง และฟิสิกส์ เป็นรายสัปดาห์ ตลอดจนจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับนิสิต นักศึกษา และผู้มาบริจาคสิ่งของ และจัดเลี้ยง อาหารผู้สูงอายุ กิจกรรมสิ่งแวดล้อมบำบัด นำผู้สูงอายุไปภายนอกสถานสงเคราะห์ เพื่อฝึก ทักษะทางสังคม เช่น จัดทัศนศึกษานอกสถานที่ จัดบริการไปตลาด ซื้อสิ่งของตามต้องการ เดือนละ 1-2 ครั้ง และร่วมกิจกรรมกับชมรมผู้สูงอายุอำเภอเมืองมหาสารคาม ที่วิทยาลัย พยาบาลศรีมหาสารคาม ทุกวันศุกร์ เป็นต้น

9.8 ด้านศาสนา

จัดให้ผู้สูงอายุมีโอกาสประกอบพิธีกรรมทางศาสนาตามประเพณีนิยมในวัน สำคัญต่างๆ ได้แก่ วันวิสาขบูชา วันมาฆบูชา วันเข้าพรรษา และนำผู้สูงอายุเที่ยวชมวัด โบราณสถาน เป็นต้น จัดให้สวดมนต์ ไหว้พระ แผ่เมตตา และทำสมาธิ ระหว่างเวลา 15.00 น. – 15.30 น. เป็นประจำทุกวัน นิมนต์พระมาแสดงธรรมะ ณ สถานสงเคราะห์คนชรา เดือนละ 1 ครั้ง และจัดให้ผู้สูงอายุได้ทำบุญตักบาตรพระภิกษุสงฆ์ในตอนเช้า ทุกวันอังคาร ช่วงเทศกาล เข้าพรรษา เพื่อช่วยให้เกิดความสงบและ ความมั่นคงทางด้านจิตใจ

9.9 ด้านอาชีพกิจ

เมื่อผู้สูงอายุถึงแก่กรรม สถานสงเคราะห์ฯจะดำเนินการ ประสาน โรงพยาบาลมหาสารคาม ขอฝากศพไว้ชั่วคราวประมาณ 1-3 วัน คิคล่อเทศบาลเมือง มหาสารคาม เพื่อออกใบมรณบัตรและแจ้งการตาย จัดพิธีฌาปนกิจศพตามประเพณีให้ตาม ความเหมาะสม ณ วัดป่าสถานสงเคราะห์คนชรา และดำเนินการจัดทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้ ผู้สูงอายุที่ล่วงลับไปแล้ว ปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเดือนเมษายน ของทุกปี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 793) ความพึงพอใจ หมายถึง รัก, ชอบใจ

พิน กงพลู (2529 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สมชัย เลิศพิจิวิวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีความรู้สึก รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) อธิบายความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

วรูม (Vroom . 1967 : 86 อ้างในอัจฉนา โทบุญ, 2534 : 12) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่ โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความสุข และความไม่พอใจตามลำดับ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ของความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบใจ ยินดี หรือทัศนคติของบุคคลที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ได้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันไป ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ สาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มิลเลทท์ (Millett, 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มี การปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

ฟิทซ์เจอร์อัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 : 586) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัครวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รีเอค และกันด์ลาค (Ried and Gundlach, 1983 : 41 ; อ้างในเรื่องบุญ สิริธรรังศรี, 2535 : 27) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า

หลังจากได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้ง
ลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากขึ้นเพียงใด

กันต์เด็ค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41 ; อ้างในเรืองบุญ
ศิริรังศรี. 2535 : 27) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับ
พฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจ ที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนอง
ความต้องการหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งลดปัญหา

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ
หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับบริการด้านต่าง ๆ เช่น ความสะอาดสวยงาม ความเท่าเทียมกัน
ความต่อเนื่อง ความเหมาะสม เป็นต้น ได้อย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันไปตาม
พื้นฐานและประสบการณ์ ดังนี้

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 : 16-17) ได้ชี้ถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความสะอาด
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน
ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงมีสถานที่
จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาด
แคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย
เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอน
ในการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง
ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ที่อยู่ในสภาพ
สมบูรณ์ครบถ้วน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ซึ่งหมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ซ้ำ

5. ด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งหมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่บริการ เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2544:6-8) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

กัลด์เกลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) อธิบายว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรม การให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจาก การที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตาม จุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริงจากลักษณะของการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัย รวดเร็ว บริการอย่างพอเพียง มีสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับการบริการและให้บริการอย่างมีคุณภาพ

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

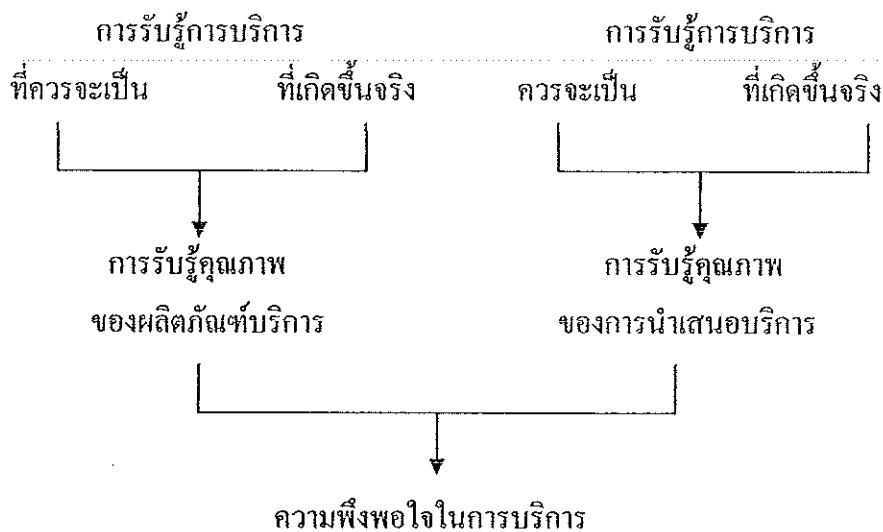
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ

คาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26)

4.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามสมควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายกเข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

4.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ได้ดังแผนภูมิที่ 4

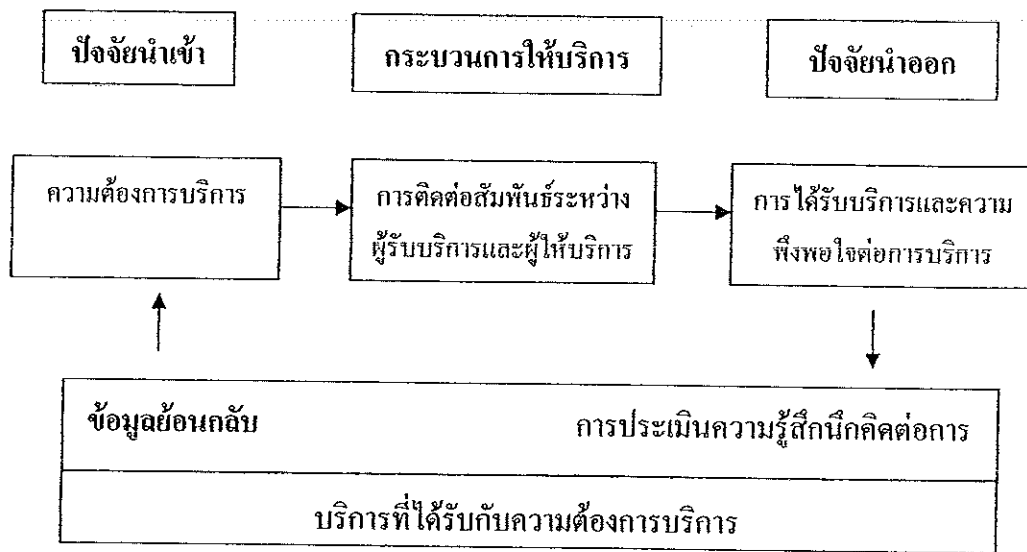


แผนภูมิที่ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน้าที่ 8-15, 2545: 40-41 (เอกสารการสอน)

5. วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ใน การที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการ ดำเนินการ ในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวก หรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความ คาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 กระบวนการให้บริการ

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545: 41-42 (เอกสารการสอน)

6. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อให้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและคิดที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7: 58)

6.1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

6.2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

6.3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

6.4 ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

6.5 ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6.6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6.7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

6.8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

6.9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

6.10 ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันไป ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 48-50) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ ดังนี้

1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อขจัดเศษการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเรา ย่างเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม เป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราคำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัย
ความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดคล้ย
ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้
ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย
เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนแอของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลาย
ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะ
ของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs)

ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่
บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคม และฐานะ
ทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลา และ โอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความ
ต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม
และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เรา
ต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการ
ศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

2.4 ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกติมากกว่าพฤติกรรมเบี่ยง
จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

2.7 ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำ
อะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2544 : 56-57) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ คือปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของการบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. Innocence คือ ความไร้เล็งเลสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำแต่ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคน บางคนบางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Model hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากทฤษฎี 3 ไอ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของบุคคลที่ด้อยคุณภาพ เกิดจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ มีความมั่งง่าย และจงใจหรือมีเจตนารมณ์แอบแฝง ที่กระทำลงไปเพื่อความสะใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกาให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

มาสโลว์ (Maslow .1970 : 271-273) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มีสมมติฐานความต้องการของมนุษย์อยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด คราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของ Maslow แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

จากทฤษฎีของ Maslow ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่นๆก็จะเกิดตามมา ซึ่งจะมี ความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับนั้นว่าสนองตอบตามความต้องการของตนเองหรือไม่เพียงใด

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's อ้างถึงใน ปรีชาพร วงศ์อนุตร โรจน์. 2545 : 52) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) ได้แบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

จากทฤษฎีฮีอาร์จี ของแอลเคอร์เฟอร์ สรุปได้ว่า บุคคลที่เกิดมาย่อมมีความต้องการในการดำรงชีวิตอยู่ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นและความเจริญก้าวหน้าในชีวิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุรศักดิ์ นาดิว (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำกนตามประเภทผู้ใช้ยานพาหนะพบว่า ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (ระกระบะ) ผู้ใช้รถบรรทุก ผู้ใช้รถยนต์โดยสารประจำทางในจังหวัด (รถสองแถว) และรถสามล้อรับจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง) มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้รถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

แคลทรียา เตชาบุรัมย์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมชาย อนันตจารตุระกุล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง

การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง ต่อการให้บริการตลาดสดของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการตลาดสดของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง มีจำนวน 5 ด้าน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านคุณภาพของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ

อัมภัสชา พานิชชอบ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี และคุณภาพชีวิตด้านรวมของผู้สูงอายุที่พักในสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนดีกว่าผู้สูงอายุที่พักในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค ส่วนด้านกิจกรรม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และจากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความพึงพอใจในด้านกิจกรรม และความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคะแนนคุณภาพชีวิต ส่วนความพึงพอใจในลักษณะการบริการนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนคุณภาพชีวิต

ทองสุข คำธนะ และถณะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ ที่มารับบริการชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ ดิฉันดักกัน

6 เดือน ตั้งแต่กรกฎาคม ถึงเดือน ธันวาคม 2541 จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ด้านการต้อนรับและการลงทะเบียน ด้านการประเมินภาวะสุขภาพ ด้านนันทนาการ ด้านกิจกรรมที่ส่งเสริม ฟื้นฟูสภาพและป้องกัน โรค ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ฉัตรฐวดี ทรัพย์อุปถัมภ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชากรในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 70 แห่ง โดยการใช้แบบสอบถามนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือตัวแทน จำนวน 70 คน ผลการศึกษา พบว่าการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับน้อย