

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. องค์การบริหารส่วนตำบล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อ แรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ ไว้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

พิน กงพูน ( 2529 : 10) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบยินดี เต็มใจ หรือ เจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

กิติมา ปรีดีคิด ( 2534 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และการได้รับการสนองตอบความต้องการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 131) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โภธิเสน (2543 : 43) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

ยุทธศาสตร์ กระทีสัตย์ (2551 : 45) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ และร่าเริง ตลอดจนการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการเครข เควิด และครุทซ์ฟิลด์ (Krech David and Crutchfield S.Richard. 1962 : 77 อ้างถึงใน พิมพ์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

วรูม (Vroom 1967 อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) กล่าวว่า ทศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจ ว่าสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

ฮิลการ์ด และเออเนส (Hilgard and Ernest R 1971 : 349 อ้างถึงใน พิมพ์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลล์สเตน ฮาร์เวย์ (Wallestein Harvey 1978 : 122 อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป็น ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สรุป ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใด จะมีความสุข กรณีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ดีหรือเป็นความสุขใจที่ได้รับการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเกี่ยวกับข้อ โดยตรงกับความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกในทางบวกนั่นเอง

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจ คือ

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การ รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

สรุป ความพึงพอใจมีเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และเป็นความรู้สึกทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากสถานการณ์จริง

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

3.1 มณีวรรณ ต้น ไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

3.1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3.1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

3.1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

3.1.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูล ได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3.2 ศิริพร ดันดีพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

3.2.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.2.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3.2.3 ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกใสของโชว์จตุรมุข ฉลากลีนคำ เป็นต้น

3.2.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก - ถอนอัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.3 มิลเลทท์ (John D. Millet, 1954 : 397) ได้อธิบายปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมี ดังนี้

3.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นการให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยมีการจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งในด้านการต้อนรับ การแนะนำ การมีอัตราค่าไม่ตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

3.3.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) เป็นการให้บริการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็นต้อง แบบฟอร์มต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการด้วย

3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) เป็นการให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับได้ทราบและมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาการในการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับ จากวิธีการบริการ จากความสะดวก รวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ความถูกต้อง การสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการรวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็นระดับได้ดังที่มีนักวิชาการกล่าวไว้ คือ

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งทั้ง 2 ระดับเป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจต่อสิ่งที่ได้รับ

## 5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักทฤษฎีได้กล่าวถึง ทฤษฎีความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

5.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ เห็นว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลมีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

5.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน เป็นต้น

5.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่นในปัจจุบันและอนาคต

5.1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น เป็นต้น

5.1.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูง เช่น ต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคนเป็นความต้องการเกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

5.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์ (Alderfer' Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence -Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

5.2.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้ชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย

5.2.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

5.2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

### 5.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

5.3.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

5.3.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

5.3.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

5.3.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นไว้ในอำนาจของตน

5.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's อ้างถึงใน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54) เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

5.4.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

5.4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

5.4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

จากทฤษฎีของนักวิชาการข้างต้นที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนอง จึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้ องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคล ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ



## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่นคั้งนั้นผู้ที่จะให้การบริการผู้อื่น จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

กุลชน ฆนาพงศธร (2522 : 236) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จ้งต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

คนัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

วีระพงษ์ เถลิณจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมที่จับไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

## 2. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 อ้างถึงในวิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาค ในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ นั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจ ในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการ นั้นๆ ได้

สรุป องค์ประกอบของงานบริการประกอบด้วยคุณภาพของทรัพยากรและคุณภาพของผู้ให้บริการ รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

## 3. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536 : 99-100) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการ มีดังนี้

- 3.1 มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
- 3.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
- 3.3 พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่น ไม่แย่งพูด
- 3.4 ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องการรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
- 3.5 มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่ายๆ
- 3.6 มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
- 3.7 มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
- 3.8 ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
- 3.9 มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
- 3.10 ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
- 3.11 ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ ก็รับ

ว่าไม่รู้

สรุป ผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณสมบัติตามที่กรมวิชาการกำหนด เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

#### 4. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

4.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

4.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึง ไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

4.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

#### 5. คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 23-32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมี ดังต่อไปนี้

5.1 มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลาให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

5.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนเองจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ใน งานเฉพาะนั้น ให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างท่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการ ในงานที่ตนรับผิดชอบ

5.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมี ความรู้ในตัวสินค้าและบริการที่ตนเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการ ขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้า และบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

5.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับคนต่างๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อ ผลที่ได้กระทำลงไปหากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทาง ตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็น ได้ ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆกัน

5.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจ ทำงานได้ให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำงานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มี ความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

5.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และ งานบริการเราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือราชา” ตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำ หรือพันธะกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมี

คุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่าง สอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

5.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็น การให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกรู้สึกต่องานบริการในทาง ที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องาน บริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

5.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะ มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการ อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรงย่อมจะทำให้ การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไป ตามแผนงานการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมี การเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับรับ วิธีการให้บริการ โดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

5.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน่วยงาน ได้พบเห็น เหตุการณ์ต่างๆเป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดีไม่ ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ตามไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่ เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิด ดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการ จากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

5.10 มีการช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมี ความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะ พยายามหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิด สร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้จากการสังเกตติดอยู่ในความจำ สามารถนำมาก่อให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและ แยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

5.11 มีวิจารณญาณ ไตร่ตรองรอบคอบในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะ

ทำประการใด เช่นกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อ นโยบายขยายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำ ประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

5.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้ง โดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่างๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็น ปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหัก เสียหายด้วยความปลั่งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่าย ผู้ให้บริการคนอื่นๆหรือคนใน หน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการ หลังการขายล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่ จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลายๆทางและเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

สรุป คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ควรจะมีจิตใจรัก มีความรู้ในงานบริการ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อหน้าที่และต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติ ที่ดี ต่องานบริการ มีจิตใจที่มั่นคงไม่โลเล มีความคิดสร้างสรรค์ ช่างสังเกตมีวิจารณญาณใน การไตร่ตรองวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

## 6. รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2546 : 23-32) กล่าวว่า รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงาน บริการที่ดีจะประกอบด้วย 12 ประการ ดังนี้

6.1 อธิษาศัยดี ลูกค้าหรือผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะ ให้บริการต้อนรับด้วยอริษาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้า ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้ม ไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่ แสดงออกทางความหัดความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุฏิทูลขอ เป็นการสร้างความรู้สึก ประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีใน ด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

6.2 มิมีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เห็นว่า มิมีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จใน การให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็กๆน้อยๆก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตร

ไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน

6.3 เอาใจใส่สนใจ ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำไปเรื่อยๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ในงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใดบางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับหลังผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

6.4 แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึที่สะอิดสะเอียนในการการคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

6.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเจ็ดหน้าชูตาหรือเป็นภาพพจน์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆเกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6.6 วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระ โขก โห่อกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพแล้วรีนุ คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหู คนหรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

6.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกัน ออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเพื่อ ช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูด ไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดีเสียง ไม้ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงาน บริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะเหมือนเสียงหวาน เสียงดีอย่าง นักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

6.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆกัน ผู้รับบริการบางคนมี กิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่ง ยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจ อาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

6.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียน ใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดง ท่าที่ไม่สนใจรับรู้อปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมี ความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยเพราะการที่ผู้ให้ บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเฉยๆ ไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า เป็นการรับฟังอย่างขอไปทีแต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

6.10 กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดี อย่างยิ่งในงานบริการหากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบ น้อยเฉื่อยและ แล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาด ความกระตือรือร้นนอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้ การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

6.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้น คงวา และมีนิสัยยึดมั่น ในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดย เคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบ ความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ



6.12 ชื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ชื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความชื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นส่วยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่นๆที่ดียวมช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

สรุป ผู้ให้บริการที่ดีควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสม กล่าวคือ ควรมีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาด เหมาะสมกับงาน ให้บริการด้วยวาจาละเกียรยาที่สุภาพ ใส่ใจต่อปัญหาของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น รวมถึงต้องเป็นผู้มีวินัยและมีความชื่อสัตย์

## 7. หลักในการให้บริการ

การที่องค์การหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ (ทิวา ประสุวรรณ. 2547 : 25)

7.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

7.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้

7.3 หลักความสนองตอบความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆจึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

7.4 หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

7.5 หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้น จะต้องมิตัดทอนเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

7.6 หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การ

สรุป การให้บริการจะต้องเป็นไปตามหลักการกล่าวคือ ต้องเป็นการให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องเป็นไปตามหลักความเสมอภาค มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยจะต้องมีความประหยัดและความสะดวกในการให้บริการ

## 8. หลักการสำคัญของการบริการลูกค้า

คาทซ์ และ โรเบิร์ต (Katz & Robert. 1978 : 112) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนควรมียึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

8.1 การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

8.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

8.3 การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้องไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

สรุป หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าคือ ผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักปฏิบัติในการให้บริการเฉพาะงาน ต้องให้บริการโดยเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกันและต้องวางตนเป็นกลาง โดยไม่นำเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาข้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

## 9. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) ดังนี้

9.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

9.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

9.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

9.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ

9.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

9.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

9.7 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

9.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

9.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## 10. คุณสมบัติสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 220)

10.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

10.1.1 ความสม่ำเสมอ

10.1.2 ความพึงพาได้

10.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

10.2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

10.2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

- 10.2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 10.2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 10.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 10.3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 10.3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 10.3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 10.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 10.4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
  - 10.4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 10.4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 10.4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 10.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 10.5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 10.5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 10.5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 10.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 10.6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 10.6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 10.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
- 10.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 10.9 ความเข้าใจ (Understanding)
  - 10.9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 10.9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 10.9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
  - 10.10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

### 10.10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุป คุณภาพการให้บริการที่ดีจะต้องเป็นการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ การเข้ารับหรือเข้าใช้บริการสามารถทำได้ง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน โดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการ สามารถสื่อสารกับผู้เข้ารับบริการได้อย่างชัดเจน

## 11. การปฏิรูประบบการให้บริการประชาชน

ในปัจจุบันประเทศต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงหรือปฏิรูประบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ โดยได้จัดให้มี โครงการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนเป็น โครงการที่มีลำดับความสำคัญเป็นลำดับแรกๆ ของรัฐบาล เช่น สหราชอาณาจักร มีโครงการ สัญญาของประชาชน (Clients Charter) ฮอลแลนด์ มีโครงการคำมั่นสัญญาต่อผลงาน (Performance Pledge) เป็นต้น สำหรับประเทศไทยนั้น ก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน ดังจะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นโยบายของรัฐบาล มติของ คณะรัฐมนตรี ตลอดจนได้มีการออกกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังนี้ (ยูภาพร ยุภาศ. 2552 : 90-91)

### 11.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

11.1.1 กำหนดให้บุคคลเข้าเป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของหน่วยงาน ของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความ สะดวกและให้บริการประชาชน

11.1.2 ได้กำหนดให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คู่คุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของบุคคล จัดวางระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ อำนาจความ ยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐ อย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน

### 11.2 นโยบายของรัฐบาล ได้แถลงไว้ ดังนี้

11.2.1 ได้กำหนดให้ปรับปรุงระบบงานภาคราชการและรัฐวิสาหกิจให้เป็น ระบบเปิด โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปราศจากการเลือกปฏิบัติและ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โดยการจัดทำแผนพัฒนาระบบราชการและมาตรฐาน คุณภาพงานราชการ ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

11.2.2 ได้กำหนดให้ปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงานโดยเน้นผลงานการมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน และมีความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานคุ้มค้ำกับค่าตอบแทน โดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมขวัญกำลังใจข้าราชการ

11.2.3 มติของคณะรัฐมนตรี ได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการโดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และสมประโยชน์

11.2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ โดยให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันรับคำขอจนพิจารณาแล้วเสร็จ และแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย

2) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม

11.2.5 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้บัญญัติไว้ดังนี้

มาตรา 33 ได้กำหนดไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนความประหยัดและควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินการของรัฐ ให้คณะกรรมการวางแผนกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่กำหนดเวลาสำหรับการพิจารณาทางการปกครองขึ้น ไว้ตามความเหมาะสมแก่กรณี ทั้งนี้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น

มาตรา 85 บทเฉพาะกาล ได้กำหนดให้ถือว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2552 (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) เป็นระเบียบที่คณะกรรมการวางแผนขึ้นตอนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัตินี้

สรุป การให้บริการของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญ ได้กำหนดให้บุคคลที่เข้ารับราชการมีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยมีรัฐเป็นผู้กำหนดหน้าที่และกำกับดูแลคุ้มครองตามสิทธิเสรีภาพของบุคคล

## 12. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน นั่นก็คือ “หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” (Principles of Public Service) ซึ่งได้กำหนดหลักการไว้ 8 ประการด้วยกัน คือ (ยุทธพร ยูภาส. 2552 : 92- 94)

12.1 มาตรฐานของการบริการ (Standards) หมายถึง การกำหนดมาตรฐานการให้บริการชัดเจนติดตามตรวจสอบได้และจัดพิมพ์เผยแพร่เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ และสามารถคาดหวังได้ รวมทั้งการเผยแพร่ถึงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าวด้วย ดังนั้น มาตรฐานที่หน่วยงานต่างๆที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน มีอยู่ ตลอดจนมาตรฐานที่กำหนดจะต้องสามารถดำเนินได้อย่างสม่ำเสมอ (Consistency) ด้วย ในการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการนี้ โดยทั่วไปจะเป็นการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับ ระยะเวลา ปริมาณ และคุณภาพของการให้บริการ เช่น ระยะเวลาที่ผู้ป่วยจะต้องรอก่อนที่จะได้ พบแพทย์ จำนวนความถี่ของรถโดยสารประจำทาง หรือเที่ยวบินของสายการบิน (รวมทั้งเวลา ออกและเวลาถึงในแต่ละจุดด้วย) การซ่อมแซมและบำรุงรักษารถยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่ ตลอดเวลา เป็นต้น เมื่อได้ดำเนินการไประยะหนึ่ง เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น ก็จะมีการติดตามและตรวจสอบประเมินผลว่าสามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้มากน้อย เพียงใด เช่น ไม่ถึงร้อยละ 90 ของมาตรฐานก็จะต้องพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

12.2 ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย (Information and Openness) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถที่จะหาได้ทันทีในภาษาที่เข้าใจง่าย (Plain Language) เกี่ยวกับการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียและใครเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนดังกล่าวนี้ ให้หมายรวมถึง การแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ เกี่ยวกับเอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่จะต้องใช้สำหรับการขอรับบริการในแต่ละเรื่องด้วย ข้อมูลข่าวสารที่จะให้ประชาชนผู้รับบริการทราบนั้น จะต้องจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนทุก กลุ่มทราบให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในกรณีที่ประชาชนมีหลายชาติหลายภาษา ก็อาจจะต้อง พิจารณาจัดพิมพ์เป็นภาษานั้นด้วย ทั้งนี้เพื่อประชาชนผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน

12.3 ทางเลือกและการปรึกษาหารือ (Choice and Consultation) หมายถึง การจัด ให้ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้และจะต้องจัดให้

การปรึกษากับประชาชนรับบริการอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการต่างๆ จะต้องให้ความสำคัญในลำดับแรกๆ เพื่อนำไปพิจารณาในการแก้ไข ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในโอกาสต่อไป ในการให้ประชาชนผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการนั้น อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การเปิดเวลาให้บริการนอกเวลา ทำการ (หลังเลิกงานตามเวลาปกติ) การให้บริการในวันหยุดราชการ (วันเสาร์หรือวันอาทิตย์) การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น ส่วนการปรึกษาหารือกับประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและเรื่องอื่นๆ นั้น ก็อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบตาม ความเหมาะสม เช่น การจัดประชุมสัมมนา การเสวนาโต้เถียง การประชาพิจารณ์ การจัดให้มีผู้ รับข้อคิดเห็น เป็นต้น

12.4 เท่าเทียมและเป็นธรรม (Equal Treatment) หมายถึง การให้บริการโดยไม่ คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใดๆ รวมทั้งการกำหนดหลักเกณฑ์และ วิธีการดำเนินการต่างๆ ก็จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกกลุ่มด้วย โดยทั่วไป ความเท่าเทียมเบื้องต้นในการให้บริการประชาชน ก็คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดย การจัดให้มีการรับบัตรลำดับที่ (บัตรคิว) ก่อนทุกคน แล้วดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ กำหนดได้ด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค และเป็นธรรมต่อประชาชนทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ใน บางกรณีอาจมีข้อยกเว้นสำหรับประชาชนผู้รับบริการบางกลุ่มตามความจำเป็นแห่งสภาพการณ์ บางอย่าง เช่น ประชาชนผู้รับบริการที่จะต้องเดินทางมาจากเกาะต่างๆ โดยทางเรือ ซึ่งจะต้อง เดินทางมาและกลับในช่วงน้ำขึ้น จึงอาจจำเป็นต้องจัดให้มีบริการพิเศษสำหรับประชาชนกลุ่ม ดังกล่าว แต่จะต้องแจ้งหรือประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ ได้ทราบเป็นการ ล่วงหน้าด้วย

12.5 สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล (Courtesy and Helpfulness) หมายถึง ความสุภาพ และการช่วยเหลือเกื้อกูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะติดป้ายชื่ออยู่ตลอดเวลาโดยจะให้บริการ แก่ประชาชนทุกคนที่มีสิทธิ์จะได้รับและตามความสะดวกของผู้รับบริการในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่นั้น นอกจากจะมีการติดป้ายชื่อทุกคนแล้ว จะต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่และให้การ ตอนรับทักทาย ตลอดจนซักถามถึงความต้องการของประชาชนและแนะนำให้ไปติดต่อหรือพา ไปพบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงด้วยความสุภาพ และในการบริการประชาชนผู้รับบริการ นั้น จะต้องเป็นไปตามความสะดวก ของประชาชนมากกว่าความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12.6 อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง (Putting Things Right) หมายถึง กรณีที่มี ข้อผิดพลาด ให้เจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ ตลอดจนให้



แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยด่วนที่สุด รวมทั้งการจัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก ด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ไม่พอใจในการให้บริการของหน่วยงานหรือไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการให้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้โดยกระบวนการที่ง่ายและสะดวกนั้นเป็นวิธีการที่ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยประชาชน ที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

12.7 - ประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประหยัด ภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด ตลอดจนการจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างผลงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดภายใต้ทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัด นั้นอาจกระทำได้โดยการนำเทคนิคการบริหารและการจัดการแบบใหม่ๆ มาปรับใช้ เช่น การจัดระบบงานให้มีขั้นตอนที่สั้นและง่าย การรื้อปรับระบบ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ เป็นต้น

12.8 สถานที่และสภาพแวดล้อม (Office and Surroundings) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานที่ ด้วยการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปจะได้แก่ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำห้องส้วม ภูมิทัศน์รอบๆ สถานที่ เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริงทางกายภาพของแต่ละสถานที่ด้วยว่า จะสามารถดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกได้มากน้อยเพียงใด หากในกรณีที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่จะจอดรถก็ควรแจ้งให้ประชาชนทราบถึงข้อขัดข้องต่างๆ โดยอาจแนะนำประชาชนว่าจะเดินทางมารับบริการโดยวิธีใดจึงจะสะดวกกว่า หรือมีทางเลือกที่ดีกว่าอย่างไรบ้างในการเข้ารับบริการ

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชน ผู้ให้บริการต้องบริการประชาชนให้ได้มาตรฐาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว ถูกต้องให้บริการอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1.1 ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆว่า หลัก Package Service ดังนี้

1.1.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

- 1) ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 2) บริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
- 3) ราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
- 4) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นได้แย้ง เป็นต้น

1.2 วัลภา ซาดหาด (2532 : 65) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีการกินดีอยู่ดี มีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

1.3 จริณ อุคฺมเลศ (2540 : 8) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ การบริการจึงประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

1.4 ประยูร กาญจนกุล (อ้างถึงใน จริณ อุคฺมเลศ. 2540 : 8) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1.4.1 บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุม ของรัฐ

1.4.2 บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

1.4.3 การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

1.4.4 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

1.4.5 เอกชนย่อมมีสิทธิจะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

1.5 ปิติชัย รังสิยานนท์ (2541 : 29) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การบริการทั่วไปเพื่อสนองตอบต่อส่วนรวม โดยมีความสม่ำเสมอต่อเนื่องและมีความยุติธรรมอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับบริการ

## 2.. เป้าหมายสำคัญของการบริการ

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้ (Millet. 1954 : 34 อ้างถึงใน ปิติชัย รังสิยานนท์. 2541 : 27)

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียว

2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มิสเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาโดยสรุป การให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการของหน่วยงานของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรมจนทำให้ประชาชนโดยส่วนรวมเกิดความพึงพอใจ

### 3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง

#### ความต้องการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึงการปฏิบัติราชการมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

3. ก่อนเริ่มดำเนินการส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

4. ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

5. ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป

### หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา 27 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าว ต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

มาตรา 28 เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตาม มาตรา 27 ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจในการตัดสินใจความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

### หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริการราชการแผ่นดิน

### หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

สรุป การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ก็เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องการ ใช้วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ รวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอีกอย่างหนึ่ง คือ การกระจาย อำนาจบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยตรง

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ หลักการกระจายอำนาจที่กล่าวไว้ข้างต้น เพราะฉะนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ในส่วนนี้ จึงเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ ความหมายไว้ ดังนี้

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson. 1953 : 574) นิยามว่า การปกครอง ท้องถิ่นหมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการ ปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบ กระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจ อธิปไตย องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ ใน การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

จอห์น เจ. คลาร์ก (John J. Clark. 1957 : 87-89) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขต พื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของ รัฐบาลกลาง

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1959 : 101-103) นิยามว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตาม

หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮร์ริส จี.มอนตาญ (Harris G. Mongtagu. 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วย การปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็น รัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

สรุป เป็นการปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 2. ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้  
พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2527 : 1) ให้ความเห็นว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์การที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่องกัน โดยไม่ขาดตอน ไม่ใช่แค่ชั่วคราว มีอำนาจที่จะกระทำกิจกรรมสาธารณะ มีความสามารถที่จะทำสัญญากับบุคคลหรือนิติบุคคลได้ มีสิทธิที่จะฟ้องร้องหรือถูกฟ้องร้องคดีความใน ศาลและความสามารถที่จะเก็บภาษีอากร และกำหนดงบประมาณของตนเอง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตาม



กฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในการดำเนินกิจการ เช่น จัดเก็บและหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

ประธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอำนาจกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมายสำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อกำหนดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น
2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาดเฉพาะ ให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุหน้าที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ
3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนส่วนผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อมโดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็งจะทำให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงานตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

5. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นคือต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบาย และเป้าหมายที่กำหนดความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้หมายถึงอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

6. มีอำนาจในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้อย่างอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่นโดยส่วนรวมต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงานกล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐและจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรองรับ มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การใช้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้อง ไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

สรุป ลักษณะการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชน ที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลาง มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพ เป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และการมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทนซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 27 – 28) และ โกวิท พวงงาม (2546 : 24 - 25) ได้เสนอความเห็นที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

3.1 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีแนวโน้มกำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3.2 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบ การปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สรุป การปกครองท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งแทนในการเข้าไปบริหารงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมาจากการการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550 : 17-18) ได้กล่าวว่า การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการมีข้อพิจารณา ดังนี้

4.1 เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน เช่น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น โบราณสถานของท้องถิ่น ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรอื่นๆ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

4.2 เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง งานบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ

4.3 เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องจัดทำขึ้น หรือต้องรับผิดชอบร่วมมือกับรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการสาธารณสุขในท้องถิ่น สถานสงเคราะห์ เด็ก คนชรา คนพิการ รวมทั้งงานที่ให้ความบันเทิงกับประชาชนในชุมชน เช่นการจัดห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

4.4 เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งสถานธนาพูนบาล (โรงรับจำนำ) การจัดการตลาด การจัดบริการเดินรถ เป็นต้น งานประเภทนี้ถือเป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชน หากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร หน่วยปกครองท้องถิ่นจึงต้องรับมาดำเนินการเอง และยังเป็นการเพิ่มรายได้เข้าสู่หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพราะสามารถเรียกเก็บค่าบริการเหล่านี้จากประชาชนได้

4.5 เป็นงานที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครอง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองสถาบันหนึ่งในระบอบประชาธิปไตย จึงมีหน้าที่ในการให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนในระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ใช้อำนาจเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เช่นการจราจร การรักษาความสะอาด เป็นต้น

สรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ที่จะต้องดูแลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น งานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย งานสวัสดิการสังคม งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ของท้องถิ่น รวมถึงงานที่เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในฐานะที่เป็นสถาบันการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย

## 5. จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น

ประธาน สุวรรณมงคล (2547 : 7-8) ได้จำแนกบทบาทของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งโดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น แต่กล่าวโดยรวมแล้วการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญดังนี้

5.1 บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมือง ในฐานะที่การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันการเมืองหนึ่ง จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา

การเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างมีความรับผิดชอบและโปร่งใส

5.2 บทบาทในการจัดการให้บริการสาธารณะ ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่ชุมชนชนบทก็มีความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริมอาชีพและรายได้ รวมทั้งการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

5.3 บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นชุมชนท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่คณะผู้บริหารและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างบรรยากาศให้เกิดการลงทุนจากทั้งภายในและภายนอกชุมชน เช่น การสร้างระบบ โครงข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับทางสายหลัก มีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคเพียงพอ มีการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะรองรับการลงทุนจากภายนอกได้ หรือส่งเสริมให้เกิดอาชีพที่ทำรายได้แก่ประชาชนในชุมชน รวมทั้งการกระตุ้นให้มีการนำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น

5.4 บทบาทในการประสาน ดังกล่าวแล้วว่า การปกครองท้องถิ่นมิได้เป็นอิสระในการปกครองตนเองโดยสมบูรณ์จากรัฐ ในทางตรงกันข้าม การปกครองท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นองค์กรที่สำคัญที่ทำหน้าที่ประสานระหว่างนโยบายของรัฐบาลกลางกับนโยบายของคณะผู้บริหารที่มีที่มาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งท้องถิ่นและประเทศชาติในท้องถิ่นของตน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5.5 บทบาทในการให้ความคุ้มครอง การปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทในการให้ความคุ้มครอง ปกป้องสิทธิ เสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย เช่น การดูแล ตรวจสอบมิให้

โรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ปล่อยมลภาวะออกมาเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน การให้การดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ โดยการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพคนชรา และผู้ยากไร้ เป็นต้น

สรุป องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการดำเนินงานด้านการสนับสนุนกิจการพัฒนาการเมือง การจัดให้บริการสาธารณะ การกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น บทบาทในการประสานงานและบทบาทในการให้ความคุ้มครองการปกครองท้องถิ่น

## องค์การบริหารส่วนตำบล

### 1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในอดีตสภาตำบล ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งของกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรที่เป็นส่วนร่วมอันจะเป็นทางนำราษฎรไปในการปกครองระบอบประชาธิปไตยด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้น (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2539 : 3)

### 2. การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

วันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทย ได้ออกคำสั่ง ที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบลเข้าเป็นองค์กรเดียวกันเช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการ เป็นที่สังเกตว่าคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย ทั้ง 2 ฉบับ ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงระเบียบปฏิบัติในท้องถิ่นบางแห่ง มิได้เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ได้ระบุไว้ วันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างไรก็ตาม ฐานะของสภาตำบลยัง

ไม่ได้เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมากที่ มท 0309/ว 438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509 ค่วนมากที่ มท 0309/ว 99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/ส 10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510

การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหาร รัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้นตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 43 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 44

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศให้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบ "สภาตำบล" ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ประมาณ 567 ตำบล (2542)

2. รูปแบบ "องค์การบริหารส่วนตำบล" (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) ซึ่งในปี 2542 มีอยู่จำนวน 6,396 แห่ง

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่างๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งในที่นี้จะนำเสนอให้เห็น

โครงสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเดิม และในส่วนที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการแก้ไขใหม่พร้อมกันๆกันไป

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่ แก้ไขชื่อเรียกบุคคล และคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีวิวัฒนาการและความเป็นมาเช่นเดียวกับสภาตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจาก รัฐบาลในช่วงเวลาดังกล่าวมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่แต่เดิมเสียใหม่ และได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งจาก สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยที่มีการเปลี่ยนแปลง (ซึ่งทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา) การประกาศยกฐานะ สภาตำบลเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำเป็น ประกาศกระทรวง มหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา โดยในประกาศให้ระบุชื่อและเขต ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

### 3. ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารส่วนราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538

### 4. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (จากอดีต - ปัจจุบัน)

4.1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกอบด้วย

#### 4.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1) สมาชิกสภาโดยตำแหน่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน แพทย์ประจำตำบล

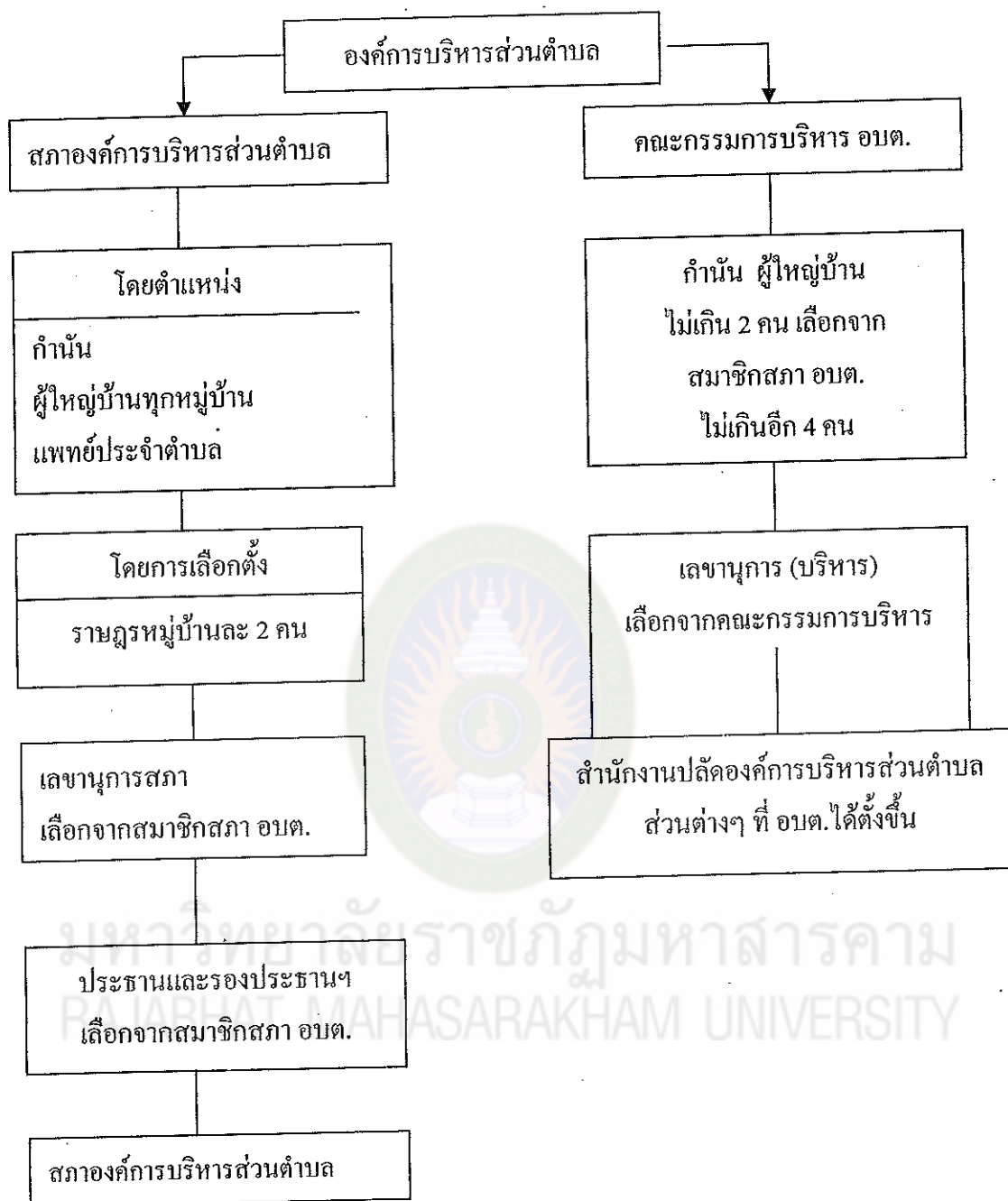


2) สมาชิกโดยการเลือกตั้ง ได้แก่ สมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน โดยอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สภามติกรรมการบริหารส่วนตำบล จัดให้มีประธานสภาคนหนึ่ง เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี นอกจากนี้ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

4.1.2 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้าน ไม่เกิน 2 คนและสมาชิกสภาที่ได้รับเลือกตั้ง ไม่เกิน 4 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการบริหารและเลือกกรรมการบริหารอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร

บทเฉพาะกาล ได้กำหนดให้ใน 4 ปีแรก นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลใช้บังคับ ให้กำนันเป็นประธานกรรมการบริหาร โดยตำแหน่ง การกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีทั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เจตนารมณ์จะให้มีการคานอำนาจซึ่งกันและกันทั้ง 2 ฝ่าย โดยสภา องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลและควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แม้หลายฝ่ายจะวิจารณ์ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เป็นประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นอย่างเต็มที่ เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบล ยังเข้ามาเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยตำแหน่งและในคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีกรรมการ โดยตำแหน่ง 3 ใน 7 คน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง ตาม พ.ร.บ. ลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 ด้วย

ราษฎรที่มาจาก การเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คนนั้น ย่อมมีความหมายและมีความสำคัญต่อหมู่บ้านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างยิ่ง เพราะว่าสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจาก การเลือกตั้งมีมากกว่าสมาชิกที่มาโดยตำแหน่ง (ในสัดส่วนประมาณ 2 ต่อ 1) ทำให้มีการคานอำนาจไปในตัวและสามารถที่จะต่อรองเพื่อรักษาผลประโยชน์ของชาวบ้านได้ (โกวิทย์ พวงงามและปรีดี โชติช่วง. 2544 : 12)



แผนภูมิที่ 2 : โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

4.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

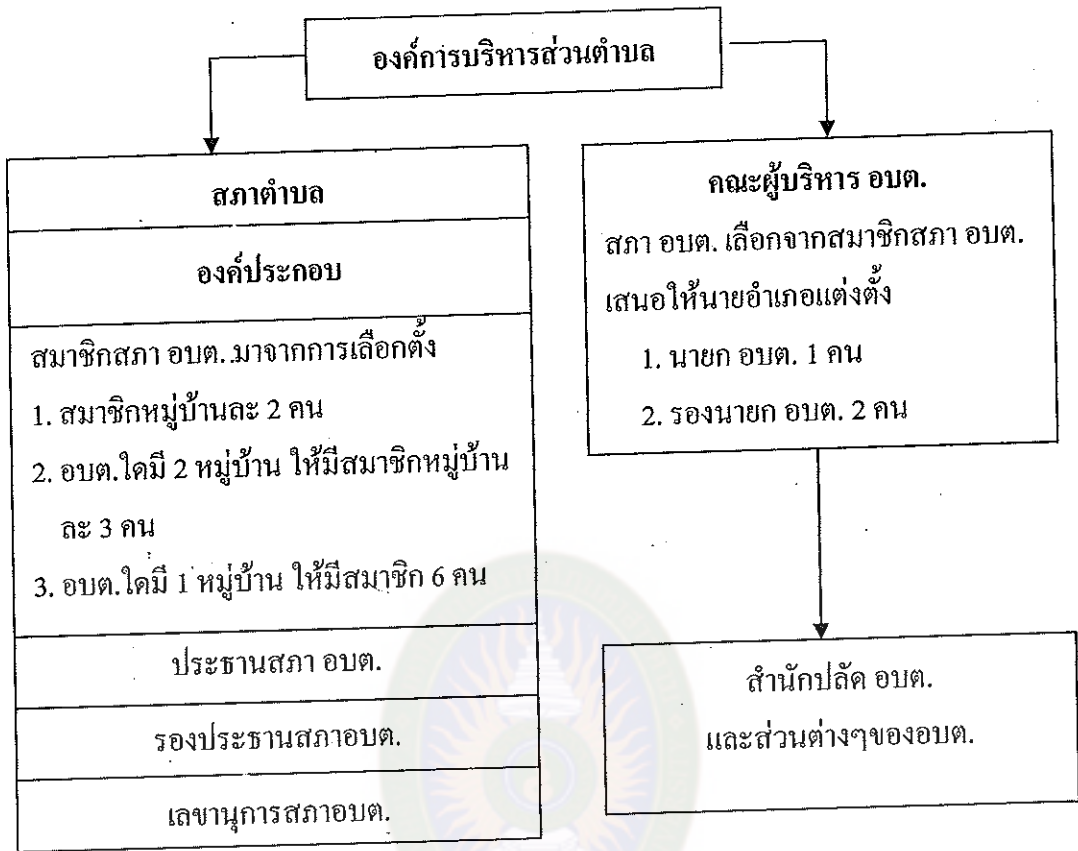
4.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งสมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน (เดิมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน)

4.2.2 ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกแล้ว เสนอให้นายอำเภอแต่งตั้งและให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (เดิมประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คนและสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน)

4.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

4.3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภา หมู่บ้านละ 2 คน (เหมือนเดิมเหมือนโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไข เพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

4.3.2 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองดีการ  
บริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองดีการบริหารส่วนตำบล 2 คน

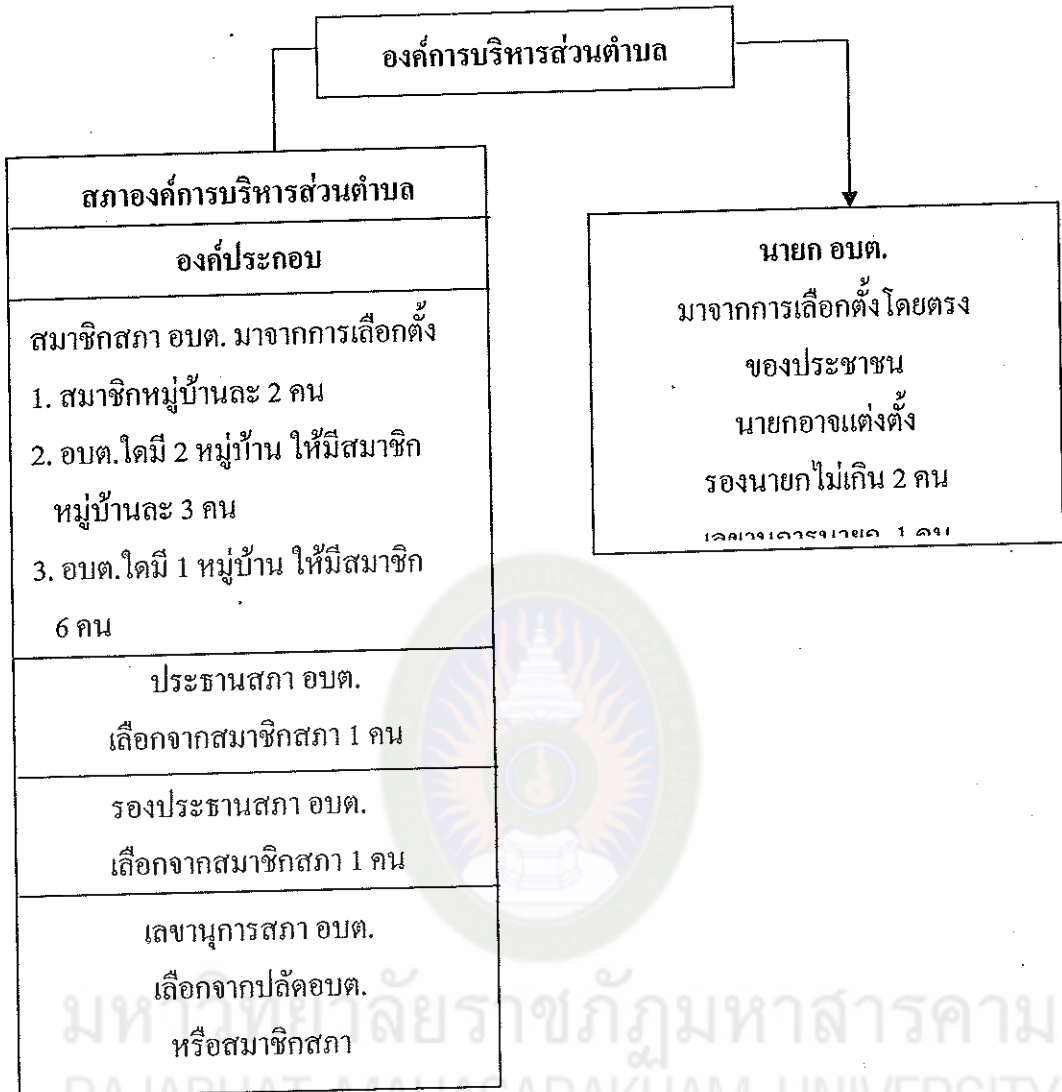


แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

4.4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

4.4.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวนหมู่บ้านละสองคนซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน ประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภา 1 คน รองประธานสภา องค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภา 1 คน เลขานุการสภา องค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภา 1 คน

4.4.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้ง รองนายกไม่เกิน 2 คน เลขานุการนายก 1 คน



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล (ปัจจุบัน) ตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546  
ที่มา : พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

#### 5. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 46

- 5.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

5.3 ความคุ้มครองปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

## 6. อำนาจหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 59

6.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

6.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

6.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

## 7. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ตามมาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ตามมาตรา 67 กำหนดว่า ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่จะต้องทำ มีดังนี้

1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก  
2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ

- 7) ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอัน

ดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตามมาตรา 68 กำหนดว่าภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กระทรวงมหาดไทย. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล : 92-93)

7.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

- 4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

#### ผู้ด้อยโอกาส

- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

#### อันดีของท้องถิ่น

- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมการกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

#### ประชาชน

- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนกิจสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรง

#### มหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

- 24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

#### ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ



28) การควบคุมอาคาร

29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31) กิจการอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

## 8. รายได้องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาลและภาษีที่รัฐบาล เป็นผู้จัดเก็บให้

### 8.1 รายได้จากภาษี

8.1.1 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์

8.1.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัด แล้ว จัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล

8.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อเก็บภาษี อากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละ 10 ของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมประเภทใด ประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท ดังต่อไปนี้

1) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ ในองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ซึ่งร้านขาย สุราตั้งอยู่ใน องค์การบริหารส่วนตำบล

3) รายได้จากอากรตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินจากประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมตามประมวลกฎหมาย ที่ดินที่เก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล

4) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ทั้งนี้ในองค์การบริหารส่วนตำบลใดเมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น แล้วให้ จัดสรรแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

5) เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในองค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

6) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตรากำหนดค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากร ดังต่อไปนี้

6.1) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บในอัตราร้อยละศูนย์

6.2) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มขึ้นในอัตราอื่น ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บหนึ่งในเก้าของอัตรากำหนดค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตามประมวลรัษฎากรภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บเพิ่มขึ้นนี้ ให้ถือเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

## 8.2 รายได้อื่นๆ

8.2.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.2.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนด

8.2.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

8.2.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้เงินอุดหนุน

จากรัฐบาล

8.2.7 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล

## 9. การกำกับดูแล

9.1 นายอำเภอ มีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ โดยนายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการบริหาร พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายการและเอกสารใดๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบได้

9.2 เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นายอำเภอจะรายงานเสนอความเห็นต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

9.3 หากปรากฏว่าคณะกรรมการบริหาร กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจสั่งให้คณะกรรมการบริหาร ทั้งคณะหรือกรรมการบริหารบางคน พ้นจากตำแหน่งได้ตามคำเสนอแนะของนายอำเภอ

## องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

### 1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหาร ส่วน ตำบลนาขาม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 (ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอน พิเศษ 52 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539)

#### 1.1 ที่ตั้ง

ตำบลนาขาม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเรณูนคร ประมาณ 12 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 27.21 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มซึ่งเหมาะแก่การเกษตร สภาพ ดินทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสำหรับทำนา ทำไร่ ทำสวนเลี้ยงสัตว์

#### 1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลเรณูใต้ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลธาตุพนมเหนือ อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดต่อดำบลพุ่มแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลท่าลาด อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

#### 1.3 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 3,847 คน จำแนกเป็นชาย 1,951 คน หญิง 1,896 คน จำนวนครัวเรือน 910 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ ประมาณ 140.86 คน/ ตารางกิโลเมตร โดยมีรายละเอียดแยกตามหมู่บ้านดังนี้ (ข้อมูล สำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเรณูนคร ณ เมษายน พ.ศ. 2553)

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้านและหลังคาเรือนในเขตตำบลนาขาม

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนหลังคาเรือน (หลังคา)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านเหิบ	326	312	638	152
2	บ้านนาขาม	280	291	571	144
3	บ้านดอนขาว	250	226	476	109
4	บ้านดอนยม	133	106	239	51
5	บ้านนางามใต้	77	83	160	38
6	บ้านยอดโพธิ์	103	104	207	51
7	บ้านหนองเต้	275	266	541	122
8	บ้านนาสะเคา	301	300	601	144
9	บ้านนาขาม	206	208	414	99
รวม		1,951	1,896	3,847	910

## 1.4 ด้านเศรษฐกิจ

## 1.4.1 อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

- 1) อาชีพหลัก ได้แก่ การทำนา ทำไร่ยาสูบ
- 2) อาชีพรอง ได้แก่ เลี้ยงกบ ทอผ้าพื้นเมือง เลี้ยงไก่ และเลี้ยงจิ้งหรีด

## 1.4.2 หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ดังนี้

- |                                  |       |    |      |
|----------------------------------|-------|----|------|
| 1) ปั้มน้ำมันหลอด                | จำนวน | 7  | แห่ง |
| 2) โรงสีข้าวขนาดเล็ก             | จำนวน | 28 | แห่ง |
| 3) ร้านค้าเบ็ดเตล็ด              | จำนวน | 25 | แห่ง |
| 4) ร้านซ่อมจักรยานและจักรยานยนต์ | จำนวน | 2  | แห่ง |

## 1.5 สภาพทางสังคม ศาสนา ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย

## 1.5.1 โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ดังนี้

- 1) โรงเรียนดงควาแจ้งพัฒนศึกษา เปิดสอนระดับ ม.1 – ม.6
- 2) โรงเรียนบ้านดอนขาว เปิดสอนระดับ ป.1 – ม.3

## 1.5.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา ดังนี้

- 1) โรงเรียนบ้านเหิบ เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6
- 2) โรงเรียนบ้านนาขาม เปิดสอนระดับ ป.1 – ป.6

### 1.5.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง ดังนี้

- 1) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดโพธิ์ศรี บ้านเห็บ
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านดอนขาว
- 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านนาขาม

### 1.5.4 สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประกอบด้วย วัด 4 แห่ง และ สำนักสงฆ์ 4 แห่ง ดังนี้

- 1) วัดโพธิ์ศรี หมู่ที่ 1
- 2) วัดศรีผึ้งวิทยาราม หมู่ที่ 2
- 3) วัดสว่างอารมณ์ หมู่ที่ 3
- 4) วัดสว่างมุจรินทร์ หมู่ที่ 7
- 5) สำนักสงฆ์บ้านคอนยม หมู่ที่ 4
- 6) สำนักสงฆ์บ้านนางาม หมู่ที่ 5
- 7) สำนักสงฆ์บ้านยอดโพธิ์ หมู่ที่ 6
- 8) สำนักสงฆ์บ้านนาสะเดา หมู่ที่ 8

### 1.5.5 ขนบธรรมเนียมประเพณี / วัฒนธรรม

ชาวตำบลนาขาม มีขนบธรรมเนียมประเพณีเฉพาะของตนเองที่ยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเป็นเวลาช้านานจนถึงปัจจุบัน ประเพณีบายศรีสู่ขวัญ เป็นพิธีมงคลจะแทรกอยู่ในพิธีกรรมอื่นๆ เช่น งานบวชนาค งานขึ้นบ้านใหม่ งานรับขวัญลูกที่เกิดใหม่ คนเจ็บป่วยและแขกบ้านแขกเมืองมาเยี่ยม ประเพณีการกินคอง งานแต่งประเพณีเปิดประตูเล่า (สู่ขวัญข้าว) ซึ่งตรงกับวันขึ้น 3 ค่ำ เดือน 3 ของทุกปี

### 1.5.6 ขนบธรรมเนียมการทำบุญ

ขนบธรรมเนียมโบราณ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้ชาวตำบลนาขาม รักษาสภาพสังคม การดำรงชีวิตแบบพื้นบ้านให้คงอยู่และเป็นการเสริมสร้างค่านิยม ค่านิยม ความรู้สึก ให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว อันเป็นธรรมเนียมที่ถือปฏิบัติสืบต่อกันมา ดังนี้

1) เดือนยี่ บุญกองข้าว เป็นการทำบุญร่วมกันของชาวบ้านแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทุนทรัพย์เพื่อทำนุบำรุงวัดและพระศาสนา โดยชาวบ้านจะนำข้าวเปลือกมาถวายวัดและคณะกรรมการวัดจำนำข้าวเปลือกไปขายนำเงินมาบำรุงวัดและศาสนา

2) เดือนห้า บุญสงกรานต์มีการจัดพิธีทำบุญตักบาตร สรงน้ำพระพุทธรูป รดน้ำดำหัวแม่เต่า ผู้เฒ่า ผู้อาวุโสประจำหมู่บ้าน

3) เดือนหก บุญเพชวดและบุญแผนก มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมือง มีการฟังเทศน์มหาชาติ มีการแข่งบั้งไฟ จุดบั้งไฟบูชาพระยาแถน เพื่อเป็นการขอฝนให้ตกตามฤดูกาล ตอนเช้ามีการตักบาตร

4) เดือนแปด บุญเข้าพรรษา แรม 1 ค่ำ เดือนแปด หล่อเทียนถวายวัด ทำบุญตักบาตร ฟังเทศน์ตลอดระยะเวลา 3 เดือน

5) เดือนเก้า บุญห่อข้าวประดับดินเป็นการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้บรรพบุรุษผู้ล่วงลับ จัดขึ้นในวันแรม 14 ค่ำ ชาวบ้านจะทำบุญตักบาตรและนำห่อข้าวไปวางไว้ตามต้นไม้ ตามพื้นดิน ถือว่าเป็นการทำบุญให้วิญญาณที่ไม่มีญาติ

6) เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา มีการเฉลิมฉลองโครงการจุดไฟประทีปในวันขึ้น 15 ค่ำ

7) เดือนสิบสอง บุญกฐิน ถวายผ้ากฐินแด่พระสงฆ์ก่อนลาพรรษา

8) ศิลปวัฒนธรรม มีการฟ้อนรำภูไท ฟ้อนบายศรีสู่ขวัญและฟ้อนเซิ้ง

#### 1.6 การสาธารณสุข

1.6.1 สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

1.6.2 อัตราการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

#### 1.7 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.7.1 รถยนต์คู่เกี่ยเคลื่อนที่เร็ว จำนวน 1 คัน

1.7.2 ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 2 รุ่น

1.7.3 กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ จำนวน 100 คน

1.7.4 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 77 คน

#### 1.8 การบริการพื้นฐาน

##### 1.8.1 การคมนาคม

1) ถนนลาดยาง จำนวน 2 สาย

2) ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนคอนกรีตเสริมไม้ไผ่ จำนวน 21 สาย

3) ถนนลูกรัง จำนวน 22 สาย

##### 1.8.2 การโทรคมนาคม การสื่อสาร และไฟฟ้า

1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

2) ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 18 แห่ง

3) การไฟฟ้า หมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 9 หมู่บ้าน

## 1.8.3 แหล่งน้ำ

1) ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน	2	สาย
2) บึง หนอง และอื่นๆ	จำนวน	25	แห่ง

## 1.8.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1) ฝาย	จำนวน	1	แห่ง
2) บ่อน้ำตื้น	จำนวน	13	แห่ง
3) บ่อบาดาล	จำนวน	75	บ่อ
4) สระน้ำ	จำนวน	14	แห่ง
5) ประปา	จำนวน	8	แห่ง

## 1.9 ศักยภาพในตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดกลางประกอบด้วยฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภา ฯ 1 คน เลขานุการ ฯ 1 คน และสมาชิกสภา ฯ จำนวน 15 คน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อัตราค่าจ้างของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ประกอบด้วย

## 1.9.1 สำนักปลัด

1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน
2) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน	1	คน
3) นักวิชาการศึกษา	จำนวน	1	คน
4) ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	จำนวน	1	คน
5) ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	จำนวน	1	คน
6) พนักงานขับรถยนต์	จำนวน	1	คน
7) คนงานทั่วไป	จำนวน	1	คน
8) นักการภารโรง	จำนวน	1	คน

## 1.9.2 ส่วนการคลัง

1) หัวหน้าส่วนการคลัง	จำนวน	-	คน
2) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	จำนวน	1	คน

3) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	จำนวน	-	คน
4) เจ้าหน้าที่พัสดุ	จำนวน	1	คน

## 1.9.3 ส่วนโยธา

1) หัวหน้าส่วนโยธา	จำนวน	1	คน
2) ช่างโยธา	จำนวน	-	คน

## 1.9.4 ลูกจ้างประจำ (บุคลากรถ่ายโอน)

1) พนักงานประสานงานชนบท	จำนวน	1	คน
-------------------------	-------	---	----

## 1.9.5 พนักงานจ้างตามภารกิจ

1) ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก	จำนวน	9	คน
--------------------------	-------	---	----

## 1.10 ระดับการศึกษาของบุคลากร

1.10.1 มัธยมศึกษา	จำนวน	8	คน
1.10.2 อาชีวศึกษา	จำนวน	6	คน
1.10.3 ปริญญาตรี	จำนวน	6	คน

## 1.11 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

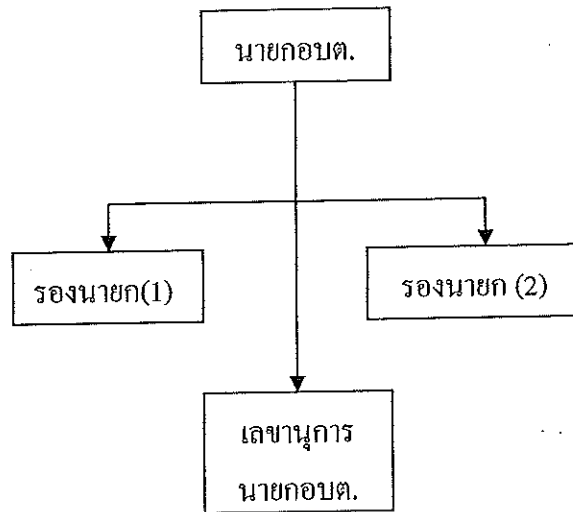
จำนวน 14,649,630.53 บาท แยกเป็น

1.11.1 รายได้ภาษีอากร	6,477,416.93	บาท
1.11.2 รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร	195,796.86	บาท
1.11.3 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	7,976,416.74	บาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## 2. โครงสร้างการบริหาร



แผนภูมิที่ 5 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม  
ที่มา : แผนอัตรากำลังสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม (พ.ศ. 2552-2554)

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มาตรา 59 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
  2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
  3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
  4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
  5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล
  6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น
- มาตรา 60 ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

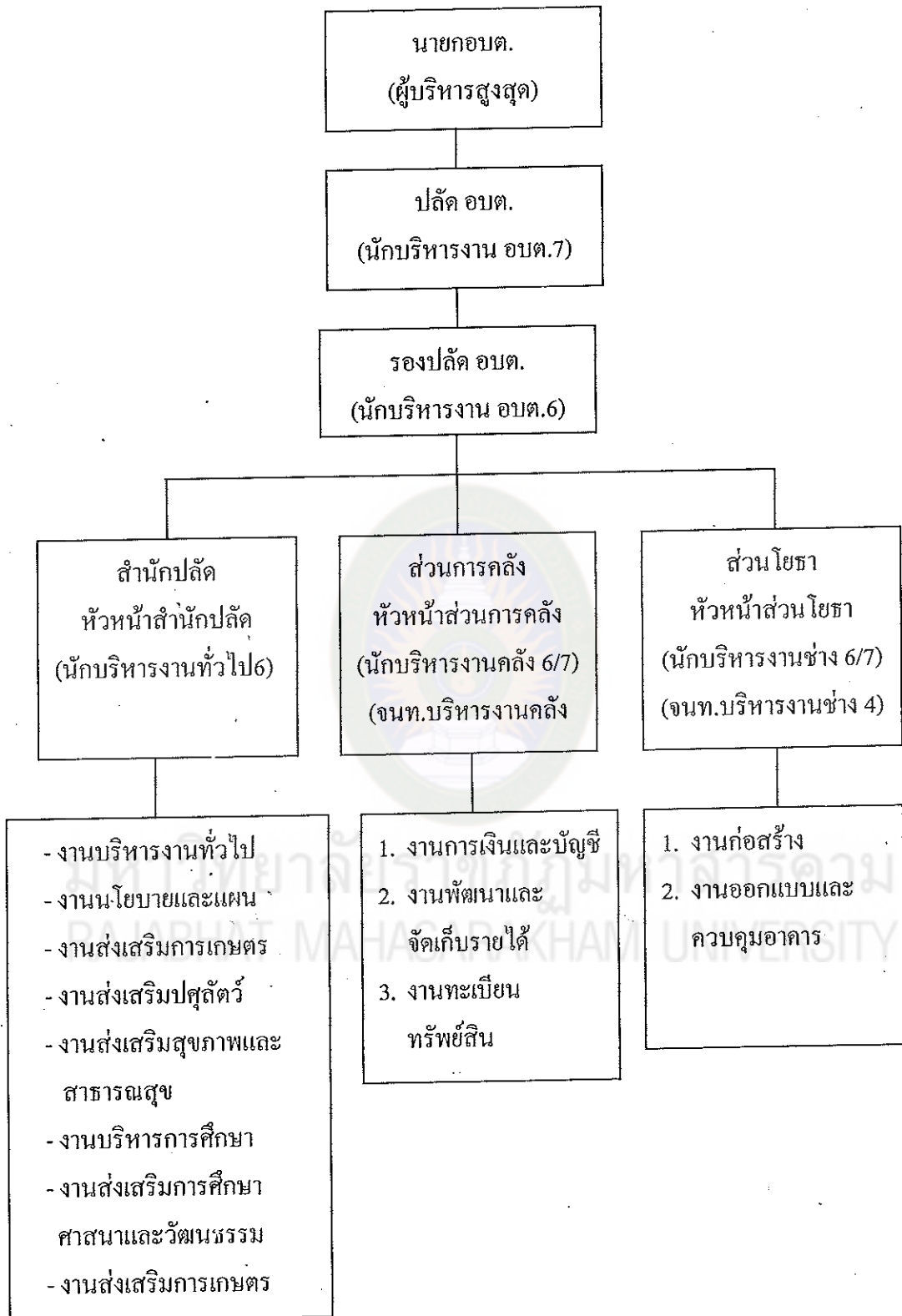
อำนาจหน้าที่ในการสั่งหรือปฏิบัติราชการของรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาขาด ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาตามลำดับที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย แต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทนถ้าไม่มีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รักษาราชการแทน

ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือคำสั่งใดแต่งตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาเป็นกรรมการหรือให้มีอำนาจหน้าที่อย่างใด ให้ผู้รักษาราชการแทนทำหน้าที่กรรมการหรือมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาตามระหว่างรักษาราชการแทนด้วย

อำนาจหน้าที่ในการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ หรือคำสั่งนั้นหรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ถ้ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติหรือคำสั่งนั้นหรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้นไม่ได้กำหนดในเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ แต่ถ้ามอบให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติราชการแทนให้ทำเป็นคำสั่งและประกาศให้ประชาชนทราบ

การปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาตามวรรคห้า ต้องกระทำภายใต้การกำกับดูแลและกรอบนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดไว้



แผนภูมิที่ 6 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม  
ที่มา : แผนอัตรากำลังสามปีของ อบต.นาขาม (พ.ศ. 2552 -2554)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

วราพรรณ สันตัสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา พญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา รายได้และอายุ ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

ปิติชัย รั้งสียานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักเขตบึงกุ่ม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับ การศึกษา อายุ รายได้ อาชีพ ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ต่างกัน คือ 1) ประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการในระดับปานกลาง 2) ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ด้านบริการสูงกว่าด้านอื่นๆ ส่วนเพศหญิง พบว่ามีความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ สูงกว่าด้านอื่นๆ 3) ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ปวส. และอนุปริญญา มีความพึงพอใจใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในด้านความรู้และมนุษยสัมพันธ์ ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับ

ม. 3 – ม.6 และปวช.มีความพึงพอใจในด้านบริการสูงกว่าด้านอื่นๆ สำหรับประชาชนที่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านบริการและมนุษยสัมพันธ์ต่ำสุด ส่วนผู้ที่จบ การศึกษาระดับ ป.1-ป.6 มีความพึงพอใจด้านการได้รับความรู้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ 4) ประชาชน กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 29 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้าน ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการบริการและมนุษยสัมพันธ์ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงสุดทุกด้าน ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 18,001 บาทขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในทุกด้านต่ำสุด ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการบริการและการได้รับความรู้ ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำสุด ในด้านบริการและด้านมนุษยสัมพันธ์

อุทุมพร ปาละกะวงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนใน การรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในกรบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อหยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการ แข็งกระด้าง หยาดกายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อ การให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่ อยู่อาศัยส่วนใหญ่ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของสำนักงาน ประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้าน ให้บริการของพนักงานดำเนินการให้ ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการ ให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับและ ไม่มีค่าเฉลี่ยใน ระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็ว ของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

เพียรพอง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจอมพลในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการรักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ด้านการให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ด้านการให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตามลำดับ

คงพัชร ไชรัศมี (2549 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพรายได้ การมีกลุ่มสมาชิกที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และระยะทางระหว่างบ้านกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ปราณี ปิ่นแก้ว (2550 : 62-63) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มทอง อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่ รองลงมาด้านระบบการให้บริการและน้อยสุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงด้านบุคลากรผู้ให้บริการให้ดีขึ้น เนื่องจากการที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอแก่การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีแก่ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นปัจจัยในการบริการที่ดี

มนัส นุชบุญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สรุปผลการศึกษา ด้านการบริการสาธารณสุขต่างๆ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.67 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.11 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 43.78 ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการ/ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.57

นภวัลย์ ถิ่นหามงคกุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยุทธศาสตร์ กระพีลัตย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า มีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน
5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการช่วงเวลาเช้าและบ่าย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY