บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

1. คุณค่าของการบริหาร
2. กระบวนการบริหารจัดการ POSDCoRB

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมายความพึงพอใจ
2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ
3. ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

1. ความหมายและความสำคัญของการบริการ
2. คุณภาพการบริการ
3. มาตรฐานการบริการ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบริบทองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. แนวทางดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของตำบลลาดพัฒนา

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ผลงานวิจัยในประเทศ
2. ผลงานวิจัยต่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

1. คุณค่าของการบริหาร

การบริหาร หากจะพิจารณากันแต่เพียงว่าเป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ โดยเฉพาะในปัจจุบันอันเป็นยุคที่วิทยาการก้าวหน้า พลเมืองเพิ่มขึ้นและความต้องการของประชาชนก็เพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การบริหารจึงต้องคำนึงคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในหน้าที่ และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน หรือลูกค้าผู้มาติดต่อ อาจสรุปอธิบายความได้ดังนี้ (สมยศ นาวีการ. 2545 : 28-32)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1 คุณค่าในด้านการประหยัด (Economy)

การประหยัดในที่นี้หาได้มีความหมายเพียงพอที่จะระมัดระวังการจัดจ่ายใช้สอยเงินของประชาชน คือ ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บมาเป็นรายได้เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนเป็นส่วนรวมเท่านั้นไม่ หากแต่จะต้องหมายรวมตลอดถึงการแสวงหาวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินทองทรัพย์ของรัฐ หรือองค์กากรด้วยความพินิจรอบคอบประกอบด้วยเหตุผลและมุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง นอกจากนั้นแล้วการบริหารโดยประหยัดนี้ ก็คือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถใช้เงินแต่น้อยให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เพราะในทางปฏิบัติรัฐบาลต้องจ่ายเงินงบประมาณจำนวนมาก ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารงาน และหาวิธีการที่จะใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้รับประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าด้วย

1.2 คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

ประสิทธิภาพในที่นี้ หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่พิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

1.3 คุณค่าในด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

คำว่าประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความหมายใกล้เคียงกันมาก หากพิจารณาให้เจาะจงไปแล้วก็จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพนั้น หมายถึง การพิจารณาผลการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา ดังนั้นงานที่มีประสิทธิผล จึงไม่จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

1.4 คุณค่าในด้านความเป็นธรรม (Equity)

ความเป็นธรรมในที่นี้หมายถึง การที่จะต้องบริหารงานด้วยความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง และถ้วนหน้าปราศจากการเลือกที่รักมักที่ชังโดยไม่เลือกแบ่งแยกวรรณะ เชื่อชาติและศาสนา คุณค่าในด้านความเป็นธรรมนี้ หากจะพิจารณาโดยลึกซึ้งแล้วก็จะเห็นว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานนั่นเอง อย่างไรก็ดีความเป็นธรรมนี้ หากจะพิจารณาโดยลึกซึ้งแล้วก็จะเห็นว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานนั่นเอง อย่างไรก็ดีความเป็นธรรมนี้ยังคงเป็นสิ่งที่ได้รับการพร่ำร้องใฝ่หา และบางครั้งก็เฝ้าดอยกันอยู่เสมอ จึงเป็นคุณธรรมที่นักบริหารงานทั้งหลายจะช่วยกันผดุงความเป็นธรรมในธำรงอยู่ในมวลหมู่มนุษย์ต่อไป

1.5 คุณค่าในด้านความซื่อสัตย์และมีเกียรติ (Honest and Honour)

ความจริงในการบริหารนี้เป็นที่ทราบกันและน่าจะกล่าวเป็นธรรมเนียมการบริหารได้ว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมการบริหารได้ว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินไปด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมไม่ว่าเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจก็ตาม และเมื่อการปฏิบัตินั้นเป็นการปฏิบัติที่ถูกที่ชอบ ความมีเกียรติก็ย่อมจะส่งเสริมให้สูงยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
BAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานร่วมกันโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการบริหารจะให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น การบริหารต้องมีลักษณะที่สำคัญคือ มีวัตถุประสงค์ มีบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร

กล่าวโดยสรุป การบริหารต้องคำนึงคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในหน้าที่ และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน หรือลูกค้าผู้มาติดต่อ ผู้วิจัยจะนำคุณค่าของหลักการบริหารดังกล่าวมาใช้ในการบริหารงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้บริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการบริหารจัดการทรัพยากรผู้ให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. กระบวนการบริหาร POSDCORB

ประมาณปี ค.ศ. 1936 ลูเทอร์ กูลิค และลินดอล เออร์วิค (Luther Gulick & Lyndall Urwick) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ หรือที่รู้จักกันดีว่า โพสดอร์บ (POSDCoRB) โดยคำย่อนี้มาจากตัวอักษรตัวต้นของแต่ละขั้น คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายมากในสมัยนั้น(วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2552 : 79-88) ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1 การวางแผน

การวางแผน (Planning) หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์และปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบและวิธีการระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอนาคต การวางแผน จะประกอบด้วย การพยากรณ์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การกำหนดแผนการ และการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ดังนั้นการวางแผน จึงคือการหาทางเลือกที่ดีที่สุด ในการปฏิบัติงานโดยใช้ปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดผลตามเป้าหมายมากที่สุด หรือการใช้ความรู้ในทางวิทยาการและวิจารณญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้องและมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพที่สุด

การวางแผนมีความสำคัญต่อองค์กร และการปฏิบัติหน้าที่บริหารเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) นั้นจะเท่ากับเป็นการเลือกจุดมุ่งหมาย ในบั้นปลายของกลุ่ม ทำนองเดียวกันการจัดทำนโยบาย (Policy) และกลยุทธ์ (Strategy) ก็จะสำคัญในแง่ของการให้มีแนวทางของการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ เพื่อให้วัตถุประสงค์ที่ต้องการสำเร็จผลสูงสุดเท่าที่จะทำได้นั้น จุดเริ่มต้นทั้งหมดจะอยู่ที่ขนาดของความพยายามคิดหาวิธีกระทำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเสมอ การมีวิธีการกระทำหรือแผนงานที่ดีกว่าคนอื่นเสมอย่อมจะเป็นโอกาสให้องค์กรทำงานโดยได้ผลผลิตสูงกว่าผู้อื่นทุกครั้ง

ก่อนลงมือทำงาน นักบริหารจะต้องคิดล่วงหน้าว่าหน่วยงานของตนจะทำอย่างไรจึงจะได้ผลตามแนวคิดนโยบายและคำสั่งที่หน่วยเหนือมอบมาให้ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปนามธรรมหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นักจัดการขั้นสูง มีภาระที่จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องทำเมื่อปฏิบัติได้ผลแล้วจะสมตามเจตนารมณ์ของหน่วยเหนือที่จะสั่งการมาได้ เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้วก็จะต้องคิดหากกลวิธีแยบยลและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงว่าจะต้องทำที่ไหน ขนาดใดหรือหน่วยงานใด ใครหรือหน่วยงานใดใต้สังกัดที่จะรับไปทำเมื่อไหร่ และจะต้องให้ทรัพยากรสนับสนุนเท่าใด เขาจึงสามารถปฏิบัติงานได้และได้ผลตามที่ต้องการนักจัดการหรือนักบริหารขั้นสูง มีหน้าที่หลักในด้านการสนับสนุนหน่วยงานระดับปฏิบัติ ดังนั้น จะต้องมีแผนที่จัดเตรียมทรัพยากรที่จะส่งไปให้กับหน่วยปฏิบัติใดจึงจะดีที่สุด

การวางแผนเป็นการพิจารณา และกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา เปรียบเสมือนเป็นสะพานเชื่อมโยงระหว่างปัจจุบันและอนาคต (Where we are to where we want to go) เป็นการคาดการณ์สิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เนื่องจากการวางแผนถือเป็นกระบวน การทางสติปัญญาที่พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่มีรากฐานการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ ความรู้และการคาดคะเนอย่างใช้ดุลพินิจ ดังนั้นการวางแผนจึงมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ต่างๆ ในอนาคตและตัดสินใจแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยผ่านกระบวนการคิดก่อนทำ อันเกิดจากความพยายามที่เป็นระบบ (Systematic attempt) เพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด สำหรับอนาคตเพื่อให้องค์กรบรรลุผลที่ปรารถนา ดังนั้นการวางแผน จึงเป็นการกำหนดเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน หรือสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนเพื่อพัฒนาความร่วมมือภายในโครงการด้วยการนำบุคลากรจากหน้าที่ต่างๆ ขององค์กรมาทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

องค์กร ทำให้ส่งผลกระทบด้านบวกต่อองค์กร เพราะการวางแผนจะช่วยให้มีโอกาสที่ดีในการดำเนินงาน และเห็นอุปสรรคจากภายนอก การวางแผนจะต้องมองเหตุการณ์ในอดีต และปัจจุบันเพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต

2.2 การจัดการองค์กร

การจัดองค์กร (Organizing) เป็นงานที่ดำเนินมาต่อเนื่องจากการวางแผน เป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ การจัดองค์กรเป็นความพยายามที่ผู้บริหารกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้นไปสู่การสัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา หากสามารถการจัดองค์กรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร นอกจากทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและความล่าช้า แล้วยังทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไป อันเกิดมาจากการที่สมาชิกร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หน้าที่ขององค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมาย (Goal-seeking activities) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์กรจะแสดงออกมาในรูปของแผนภูมิองค์กร (Organization chart) หรือพีระมิดของภาระงาน (Job-task pyramid) และยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ระหว่างด้านต่างๆ ในองค์กร โดยชี้ให้เห็นว่า ใครจะต้องรายงานให้แก่ใคร หรือใครบังคับบัญชาใคร นั่นเอง (Who reports to whom) จึงกล่าวได้ว่า โครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์โดยตรง กับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การจัดองค์กร จึงเป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำ ด้วยการใช้ความพยายามในการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน มีการกำหนดส่วนงานย่อยในโครงสร้างของโครงการ ขนาดของการควบคุมและสายการบังคับบัญชา โครงสร้างจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากร และวิธีการซึ่งกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดองค์กรที่สามารถกระทำได้ถูกต้องจะก่อประโยชน์ประการสำคัญช่วยให้มีผลดีและมีประสิทธิภาพสูงในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพตลอดเวลานั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการพิจารณาออกแบบให้สอดคล้องกับปัจจัยในสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะต่อตัวโครงสร้าง ซึ่งจะช่วยให้โครงสร้างองค์กรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับเหตุการณ์ได้อย่างดี

การจัดวางรูปองค์กรที่ดี มีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จของกิจการ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบันได้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเข้ารวมกลุ่มกันทำงานในองค์กรต่างๆ โดยองค์กรต่างๆ เหล่านี้จะเป็นกลไกหรือโครงสร้าง ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์เข้าทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับแผนที่ได้วางไว้แล้ว จากขั้นของการวางแผน ขนาดขององค์กรหรือจำนวนตำแหน่งหน้าที่งานต่างๆ ที่ออกแบบขึ้นนั้น จะมีมากน้อยเพียงใด ย่อมเป็นเหตุเป็นผลโดยตรงกับขนาดและชนิดของแผน

2.3 การจัดคนเข้าทำงาน

เมื่อผู้บริหารได้กำหนดตำแหน่งหน้าที่และทำการตัดสินใจในเรื่องของหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในหน้าที่ทางด้านการจัดองค์กรแล้ว การจัดหาคนเข้าทำงาน (Staffing) จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาบุคคลที่เหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานดังกล่าวหน้าที่ทางด้านการจัดองค์กรและการจัดหาคนเข้าทำงานเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติอยู่เรื่อยๆ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งต่างๆ และตัวบุคคล การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวน การที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ พิจารณาบุคคลที่อยู่ในองค์กรเพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร ในขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาธำรงรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขจากแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ลักษณะของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นกระบวนการที่ได้คน และบำรุงรักษาคน โดยมีขอบเขตตั้งแต่เริ่มต้นจนเกษียณอายุ จึงกล่าวได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ตั้งแต่ก่อนการบรรจุจนพ้นจากหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานประโยชน์ระหว่างบุคคลและองค์กร

ดังนั้นการจัดบุคคลเข้าทำงานในองค์กร จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสรรหา การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การบำรุงรักษา การประเมินผล การให้รางวัล วินัย การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลดตำแหน่ง การเลิกจ้าง เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะมีขึ้นในทุกระดับของโครงการ ผู้จัดการโครงการจะต้องเอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์

2.4 การอำนวยการ

การสั่งการ (Directing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการใช้ความสามารถชักจูงคนงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด จนกระทั่งองค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ลักษณะของการสั่งการที่ดีจะต้องไม่ใช่วิธีการสั่งการโดยใช้อำนาจหน้าที่แบบเผด็จการ พนักงานทุกคนควรจะมีสิทธิทราบถึงข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานในแง่ต่างๆ เช่น ปริมาณ คุณภาพ และเวลาที่ใช้ทำงาน เป็นต้น ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ควรจะมีความสมบูรณ์ชัดเจน ขณะเดียวกันผลงานที่ต้องการก็ควรอยู่ในวิสัยที่ทำได้ นอกจากนี้อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานก็จะต้องมีการจัดเตรียมไว้พร้อมด้วย

การเอาแผนงาน หรือระเบียบปฏิบัติงานและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มาให้แก่ผู้ที่จะร่วมปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง การชี้ทาง และการอธิบายให้แก่ทุกคนที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ และแผนที่กำหนดไว้และเมื่อผู้ปฏิบัติงานแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานแล้ว นักจัดการหรือนักบริหารงานที่ทำหน้าที่บังคับบัญชา ก็มีหน้าที่ในการกำกับตรวจตรา และติดตามปฏิบัติงานของเขาเป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หากมีข้อขัดแย้ง หรือปัญหาประการใดผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาก็มีหน้าที่ในการที่จะช่วยแนะนำ หรือช่วยเหลือตามแต่เห็นสมควร หรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ เมื่อผู้ปฏิบัติเกิดการท้อถอย เมื่อเผชิญกับความยุ่งเหยิง นักจัดการและนักบริหารในการปฏิบัติงานในด้านอำนวยการนั้น ต้องมีหน้าที่ในการที่จะให้มีการสื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

2.5 การประสานงาน

การประสานงาน (Coordinating) การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และกับเอกชน นักบริหารงานมีหน้าที่ในลำดับต่อไปนี้คือ การติดต่อกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชนหรือจะเป็นชุมชน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะได้ให้หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือเชื่อมโยงกับสังคม ชุมชน หรือประชาชน ผู้เป็นเป้าหมายของงานได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลตามที่มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างของหน่วยงานของตนจะสามารถทำได้ดีขึ้น หากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือผนึกกำลังคน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นตอน นักบริหารต้องเข้าใจว่า งานพัฒนาสังคมนั้นไม่ใช่เรื่องที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตนเอง หรือหน่วยงานของตนจะต้องทำเองทั้งหมด ไม่ใช่ผู้ที่จะต้องแบกภาระ ในขณะที่ผู้ที่เป็นเป้าหมาย หรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเอง และเพื่อร่วมชุมชน เพื่อนร่วมชาติด้วย ดังนั้นนักบริหารพัฒนาสังคม ที่ฉลาดก็จะต้องกำหนดกลวิธีและวิธีการทำงานที่จะเป็นผู้สนับสนุน และผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความ สามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้นไปดำเนินการมากกว่า

2.6 การรายงาน

การรายงาน (Reporting) การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุง นักจัดการจะสามารถปฏิบัติงานของตนเองได้ดีขึ้น หรือการปฏิบัติงานของหน่วยของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ผลงานที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากระบบการรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) ดังนั้นในระบบการจัดการสมัยใหม่นั้น ภาระ หน้าที่ของนักบริหารที่จะต้องทำสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน ในการที่จะแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไปให้เข้าเป้าหมายมากขึ้นมีประสิทธิ ภาพมากขึ้นเป็นที่พอใจแก่ผู้เป็นเป้าหมายมากขึ้นและเป็นการช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติ ทำงานได้ง่ายขึ้น การรายงานบางอย่างมีความสลับซับซ้อน ที่ต้องมาคิดวิเคราะห์ก่อนที่จะทราบสมมติฐานที่แท้จริง หรือก่อนที่จะสามารถคิดหาวิธีการที่ดีกว่ามาปฏิบัติงานในรอบต่อไป และเรื่องบางอย่างก็เสมือนเพียงผมเส้นเดียวบังภูเขา

2.7 การงบประมาณ

งบประมาณ (Budgeting) เป็นแผนงานชนิดหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้วยังเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการควบคุมด้วย

จากการศึกษากระบวนการบริหารดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยสามารถที่จะทำการสรุปได้ ดังนี้

การวางแผน ผู้บริหารต้องมีการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร มีการกำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร รวมทั้งมีการวางแนวทางว่าจะทำอะไร โดยผู้บริหารจะต้องมีการพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยอาศัยปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อจะให้สามารถทำได้ตามกระแสของเศรษฐกิจได้

การจัดการองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่จำเป็นที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยต้องกำหนดรูปแบบขององค์กรว่าขณะนี้จำเป็นต้องใช้รูปแบบใด

การอำนวยการ ผู้บริหารจะต้องมีการสั่งการและแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่ามีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างไร โดยใช้วิธีการสั่งการเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การบริหารงานบุคคล การจัดการหาบุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงานนั้นเป็นพลวัตรมีความจำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนลักษณะงาน

การสั่งการ ผู้บริหารมีหน้าที่ออกคำสั่ง ชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะต้องปฏิบัติงานเหล่านั้นเมื่อไร และปฏิบัติอย่างไร โดยที่คำสั่งนั้นต้องมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้การประสานงาน เป็นการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายหรือผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ

การทำรายงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำตามระยะเวลาว่ามีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การทำรายงานนั้นจะช่วยให้หน่วยงานทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันขององค์กรได้เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การงบประมาณ เป็นแผนงานที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ใช้จ่ายเงินเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนกลับมาตามที่กำหนดไว้หรือ ไม่ เป็นกระบวนการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างหนึ่ง

ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด POSDCoRB MODEL ดังกล่าวนั้นมาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงานการรายงาน และการงบประมาณ เพื่อให้ทราบถึงการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่น หรือที่เรียกว่าแผนพัฒนาตำบล และแผนยุทธศาสตร์ และจะได้นำแผนพัฒนาตำบลไปจัดทำงบประมาณข้อบัญญัติประจำปี เพื่อให้การบริหารงบประมาณเป็นไปตามความต้องการ โดยอาศัยการจัดองค์การ การจัดบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งงาน มีการประสานงานกับประชาชนหรือตัวแทนภาคประชาคมเพื่อให้การบริการตอบสนองความพึงพอใจมากที่สุด

แต่จะเห็นได้ว่า กระบวนการบริหารงานนี้จะเน้นที่กระบวนการจัดโครงสร้างขององค์กร ตามขั้นตอนของการทำงานเช่นเดียวกับการบริหารงานแบบราชการ ยัง

ไม่มีการกล่าวถึงคนในองค์กรในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการผลิตที่เป็นบุคคล ผู้ปฏิบัติงานเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ยังไม่มีการเน้นเรื่องขวัญ กำลังใจของผู้ปฏิบัติงานออกมาชัดเจน รวมทั้งยังไม่มีการใช้ข้อมูลที่เป็นระบบมากนัก แต่การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจและการทำงาน ซึ่งเป็นพัฒนาการของยุคต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึงความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 23) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 : 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ (2546 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1971 : 254-255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ได้รับการยกย่องและความรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

วรูม (Vroom. 1978 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นสื่อของความรู้สึกส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน (Work Roles) ที่เป็นอาชีพในขณะนั้น เป็นเจตคติทางบวกที่มีผลต่องาน และเป็นเจตคติทางลบต่องาน เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

มูชินสกี (Muchinsky. 1983 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทาง อารมณ์ และความรู้สึกเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบเป็นระดับของความรู้สึกชอบพอใจและยินดี ที่ตนได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องราวของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากความหมายที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ดังนั้นผู้บริหาร จึงจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งสำเร็จต่อการให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยจะนำมาใช้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

201732

2.1 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางด้านจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการซึ่งมนุษย์แต่ละคนก็จะมีความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ ค่านิยม ทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อและความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์ สำหรับทฤษฎีในกลุ่มนี้มีดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่งได้สรุปว่าคนทุกคนพยายามสนองความต้องการพื้นฐานของตน 5 ลำดับโดยจะบำบัดความต้องการในระดับต่ำสุดที่เป็นพื้นฐานก่อน หลังจากนั้นจึงแสวงหาทางบำบัดความต้องการระดับสูงต่อไปเรื่อยๆ และคนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการจะมีอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Psychological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางบำบัดเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ เป็นต้น หลังจากมีการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตนเองได้รับการปกป้องพิทักษ์ เพื่อให้ความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ตลอดจนเบี้ยหวัดที่จะได้รับภายหลังจากการทำงาน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

4) ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับ นับถือ ยกย่อง สรรเสริญว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง เช่น ผู้มีอำนาจ มีชื่อเสียง มีตำแหน่งทางสังคม

5) ความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self –actualization needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งแต่ละบุคคลจะมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะอาศัยความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล

2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg's Two – factors Theory or Motivation –hygiene Theory) เฮอร์เบิร์กได้เสนอทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่ถือได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากมาสโลว์ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย ที่เชื่อว่าคนเราเกิดมาพร้อมกับความต้องการสองชุดด้วยกัน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมักเป็นต้นเหตุของความไม่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่ นโยบายขององค์กรและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงานและปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เพียงแต่ทำให้บุคคลพอที่จะทำงานได้เท่านั้น

ในทางกลับกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานจะมีอยู่ในความสัมพันธ์ของคนต่องานของเขาหรือตัวงานนั่นเอง ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับความรับผิดชอบต่องาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสเจริญ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เพราะปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

2.1.3 ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG) ทฤษฎี ERG นี้เป็นการขยายแนวความคิดของมาสโลว์ และเฮอร์เบิร์กโดยเชื่อว่าจริงๆ แล้วคนเรามีความต้องการขั้นพื้นฐาน 3 ลำดับเท่านั้น คือ

1) ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (Existence needs) หมายถึง ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยของชีวิต เช่น ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่เหมาะสม และความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงออกในรูปของการใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่า ถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับไม่เพียงพอแล้วก็จะมีผลทำให้เกิดความต้องการในระดับต่ำเพิ่มขึ้นมาอีก และคนเราจะถอยกลับไปตอบสนองต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความต้องการในระดับต่ำอีกครั้งหนึ่ง

2.2 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (Process Theory of Motivation)

ทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่ามนุษย์จะต้องตัดสินใจผ่านทางกระบวนความคิดในการแสดงพฤติกรรมออกมา โดยทฤษฎีในกลุ่มนี้จำแนกออกเป็น 3 ทฤษฎี ได้แก่

2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และการปฏิบัติ (The Vroom Theory and Practice) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือ การระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจโดยหลีกเลี่ยงลักษณะของทฤษฎีมาสโลว์ และเฮอร์เบิร์กให้เหมาะสมและมีความเข้าใจกันกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎีรูม ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

จุดแข็งของทฤษฎีวรูม ก็เป็นจุดอ่อนด้วยเช่นกัน จากข้อสมมติฐานที่ว่าการรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดว่างานของผู้บริหารคือ การออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการศึกษาความแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติ ส่วนความถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎีวรูมระบุว่าการจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอร์เบิร์ก

2.2.2 ทฤษฎีของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ เชื่อว่า ความพึงพอใจถูกกำหนดโดยการรับรู้ของพนักงานว่าเขาเหมาะสมกับงานเพียงใด และการรับรู้ว่าเขาได้ทำงานนั้นดีเพียงใด โดยในโมเดลได้ระบุว่า ความพยายาม ขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รางวัล

การทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัว เป็นขอบเขตซึ่งระบุเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่างๆของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัล ก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น

สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

การประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติโมเดลการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ มีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่นในทางปฏิบัติไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารจะนำโมเดลนี้ไปใช้เพราะผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในการประเมินโครงสร้างรางวัล โดยใช้ในการวางแผนการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO) และกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนโดยมีโครงสร้างองค์การที่ดี มีการจัดระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลจากการปฏิบัติงานและพยายาม โดยมีการประสมประสานในระบบการจัดการ

2.2.3 ทฤษฎีความเสมอภาคของเฟสทินเกอร์ (Festinger) เป็นทฤษฎีการจูงใจโดยถือเกณฑ์ความคิดที่ว่าบุคคลต้องการความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โดยเน้นเรื่องของความตึงเครียดของจิตใจ หรือเป็นทฤษฎีของเจ เอส อดัม (J.S. Adam) ที่ว่าบุคคลมีความต้องการที่จะแสวงหาคุณค่าและแสวงหาความยุติธรรมระหว่างนายจ้างและพนักงาน หรือเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณญาณของบุคคลกับความยุติธรรมของของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยการนำเข้า และรางวัล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา (อบต.ลาดพัฒนา) โดยได้รวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (อบต. ลาดพัฒนา) ต่อไป

3. ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน ไซแธม และเบอร์รี่ (Parasuman, Zeithalm and Barry. 1988 : 48 ; อ้างถึง ภัทรวุฒิ อุตภิระ. 2544 : 19-20) กล่าวไว้ว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตรงกับความต้องการในการติดต่อรับบริการ ซึ่งสามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามมีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม และผู้ให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

3.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การบริการที่ผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามคาดหวังและรับรู้ จากผู้ให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึกมั่นใจ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี มีความยุติธรรมในการให้บริการ

3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามได้ทันท่วงที

3.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามบอกว่ามั่นใจในการบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการแก่ผู้รับบริการ

3.5 ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จดจำผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามที่มาใช้บริการได้ มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ มีการบริการ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สามารถจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในหน่วยงานหรือองค์การใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้ถึงความต้องการของบุคคลในหน่วยงานนั้นเป็นอันดับแรก แล้วจึงค่อยจัดส่งสนองความต้องการนั้น ๆ และในการสนองตอบความต้องการก็จำเป็นที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา จะต้องใช้กลวิธี ตลอดจนทักษะในการบริหารต่าง ๆ รวมถึงการใช้หลักจิตวิทยาและสมมติฐานในการทำงานของมนุษย์นำมาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดการจูงใจที่เหมาะสมกับงานและบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ซึ่งผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ได้นำแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ มาทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดยนำมากำหนดขึ้นเป็นตัวแปรกลุ่มที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายและความสำคัญของการบริการ

สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่ที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยการนำเสนอการให้บริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะทราบข้อมูลของการให้บริการจากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปาก การโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ในที่ที่ต้องการ (Where) และในลักษณะที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากการบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ ซึ่งมีรายละเอียดที่จะทำการศึกษา ดังนี้ (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2552 : 116)

1.1 ความหมายของการบริการ

การตลาดเป็นเรื่องมีความสำคัญมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ การพัฒนาการเติบโตของธุรกิจบริการ ในปัจจุบันความเติบโตของธุรกิจบริการจะเกี่ยวข้องกับการลดลงและการเพิ่มขึ้นของความมั่งคั่งของผู้บริโภค ปัจจุบันโลกหันมาให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องรู้ว่าจะทำตลาดของการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่เราต้องรู้ว่าจะทำตลาดสำหรับธุรกิจบริการเหล่านี้อย่างไร

ความหมายของการบริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ (2546 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ สอดคล้องกับยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2549 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่เสนอความต้องการแก่ลูกค้า เพื่อบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย "การให้" แก่อีกบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คน ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

คอตเลอร์ (Kotler. 2004 : 231) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของซึ่งในการผลิตบริการนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้ สอดคล้องกับเลทิเนน (Lehtinen. 2550 : 342) ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินกิจการให้กับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อใจ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อการให้บริการขององค์กร ฯ อันจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและผลกำไรต่อไปได้ ในการศึกษาครั้งนี้จะได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการด้านการดำเนินงานสาธารณะประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

1.2 ความสำคัญของการบริการ

ในสังคมปัจจุบัน บริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญมากขึ้น เพราะบริการเป็นส่วนที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการขายสินค้าและสร้างความจงรักภักดีให้เกิดกับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้น ๆสามารถทำให้เขาได้รับความพึงพอใจ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการ อาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจ (ผู้ให้บริการ) และความสำคัญของการบริการต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

1.2.1 ความสำคัญของบริการต่อธุรกิจ

1) มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีขึ้น เช่น โรงพยาบาลที่มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีบริการครบวงจร ราคาค่าบริการจะสูงกว่าโรงพยาบาลที่ให้บริการปกติทั่วไป หรือร้านอาหารติดเครื่องปรับอากาศ ตกแต่งร้านสวยงาม บรรยากาศดี มีพนักงานบริการ จะตั้งราคาได้สูงกว่าร้านอาหารที่บริการตนเอง ตามศูนย์อาหารทั่วไป

2) มีรายได้ต่อเนื่อง และลดการสูญเสียลูกค้า จากการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง เช่น บริษัทรถยนต์ บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้า จะเน้นการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราตลอดไป ไม่เปลี่ยนใจไปซื้อยี่ห้ออื่น

3) มีความสามารถในการอยู่รอด (Business survival) และการสร้างกำไรในระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็จะได้ลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of mouth) ของลูกค้ารายเก่านั่นเอง

4) การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขันได้ เช่น การบินไทยที่ชื่อเสียงกระจายไปทั่วโลกกับบริการแบบไทย ที่ไม่มีชาติใดเสมอเหมือนได้ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5) มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive advantage) จากคู่แข่งขันที่ไม่มุ่งเน้นการบริการ เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ต้องใช้เวลานานและลงทุนสูง จึงยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบและแย่งลูกค้าได้ในเวลาอันสั้น

1.2.2 ความสำคัญของบริการต่อลูกค้า

1) ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น จากการได้รับบริการที่ดี ซึ่งเดิมสินค้าที่สามารถสร้างความพอใจได้ จะต้องมีการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดของผู้บริโภค แต่ปัจจุบันนอกจากตัวสินค้าแล้ว บริการได้เข้ามามีส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้านั้นตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้ผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

2) ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ กล่าวคือ ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีจากธุรกิจรายใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจรายอื่น เนื่องจากต้องเสียเวลาและต้นทุนในการแสวงหาธุรกิจบริการรายใหม่ เช่น ต้นทุนค่าเสียเวลาและเสียเงินในการหาข้อมูล และความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่รู้จักและไม่คุ้นเคยกับธุรกิจรายใหม่นั้น

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจมีความเจริญเติบโตและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ เพราะเป็นการดำเนินงานที่จะต้องสร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจ ให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้น การที่องค์การมีการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานให้เติบโตและมั่งคงได้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ซึ่งเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ โดยการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนการกระจายอำนาจลงมา เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่ ปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นต้องทราบความหมายและความสำคัญของคุณภาพการบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้หลายท่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาและยึดเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. คุณภาพการบริการ

การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร และยังช่วยในการลดต้น ทุนค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2552 : 117-119)

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 106) ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) ไว้ว่า หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 : 271-273) กล่าวว่า เมื่อคุณภาพคือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ดังนั้น สิ่งที่นักการตลาดบริการต้องหาคำตอบคือ "ลูกค้าคาดหวังอะไรจากการบริการ" และจากการที่ธุรกิจบริการโดยเนื้อแท้แล้วลูกค้ามิอาจจับต้องสัมผัสได้ ทำให้ลูกค้ามีความยากลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการก่อนการซื้อ ซึ่งคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจของผู้บริโภคระหว่างกระบวนการให้บริการ ผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ

พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988 : 41-50) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามาน และคณะยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า "การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า" การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

เลท์ทิเนน (Lehtinen. 2550 : 287-303) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ จะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่า ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

2.2 หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ลักษณะ คือ

2.2.1 คุณภาพบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรเป็นสิ่งที่เรียกว่า คุณภาพจากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญ ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพบริการจะมีลักษณะอย่างไรและตรงจุดใดจึงจะเรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้าเป็นผู้กำหนดขึ้นซึ่งลูกค้าอาจจะมองคุณภาพบริการในแต่ละตอนแต่ละเหตุการณ์แตกต่างกันไปได้

2.2.2 คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ ซึ่งไม่สามารถกำหนดคุณภาพบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

2.2.3 ความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าหรือส่วนหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น

2.2.4 การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสาร คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นจะต้องได้ รับรู้ คำติชมผลงานการให้การสนับสนุนและกำลังใจจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน

2.2.5 คุณภาพการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์การที่เน้นความ

เป็นธรรม องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และพนักงานเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

2.2.6 คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้าในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

2.2.7 การรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรบริการ คุณภาพการบริการเป็นการรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรบริการ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะกระทำในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาไว้ หากองค์กรบริการหรือผู้ให้บริการไม่รักษาสัญญาหรือไม่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญคุณภาพการบริการก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

กล่าวโดยสรุปความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ประกอบไปด้วยความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้า การได้มาซึ่งมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ การปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ จะเห็นได้ว่า คุณภาพเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับบุคลากร กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข และมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งวิธีการที่จะทำให้เห็นความแตกต่างกับคู่แข่งขันของการขายบริการ ก็คือ ทำให้คุณภาพของบริการเท่ากับความคาดหมายของลูกค้าในตลาดเป้าหมายหรืออาจทำให้สูงเกินกว่าความคาดหมายของลูกค้าในตลาดเป้าหมาย ความคาดหมายของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า การแพร่คำพูดและโฆษณาจากบริษัทผู้ขายบริการ ลูกค้าจะเลือกผู้ขายบริการจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้และหลังจากการรับบริการก็จะทำการเปรียบเทียบบริการที่เขารับรู้ กับบริการที่เขาคาดหมาย ถ้าบริการที่รับรู้น้อยกว่าบริการที่คาดหมาย ลูกค้าก็จะเลิกสนใจผู้ขายแต่ถ้าเท่าหรือเกินความคาดหมาย เขาจะใช้บริการจากผู้ขายซ้ำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้า จากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการ ทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ

ซึ่งได้มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุน ดังนี้ (Lehtinen and Lehtinen. 2550 : 304-305)

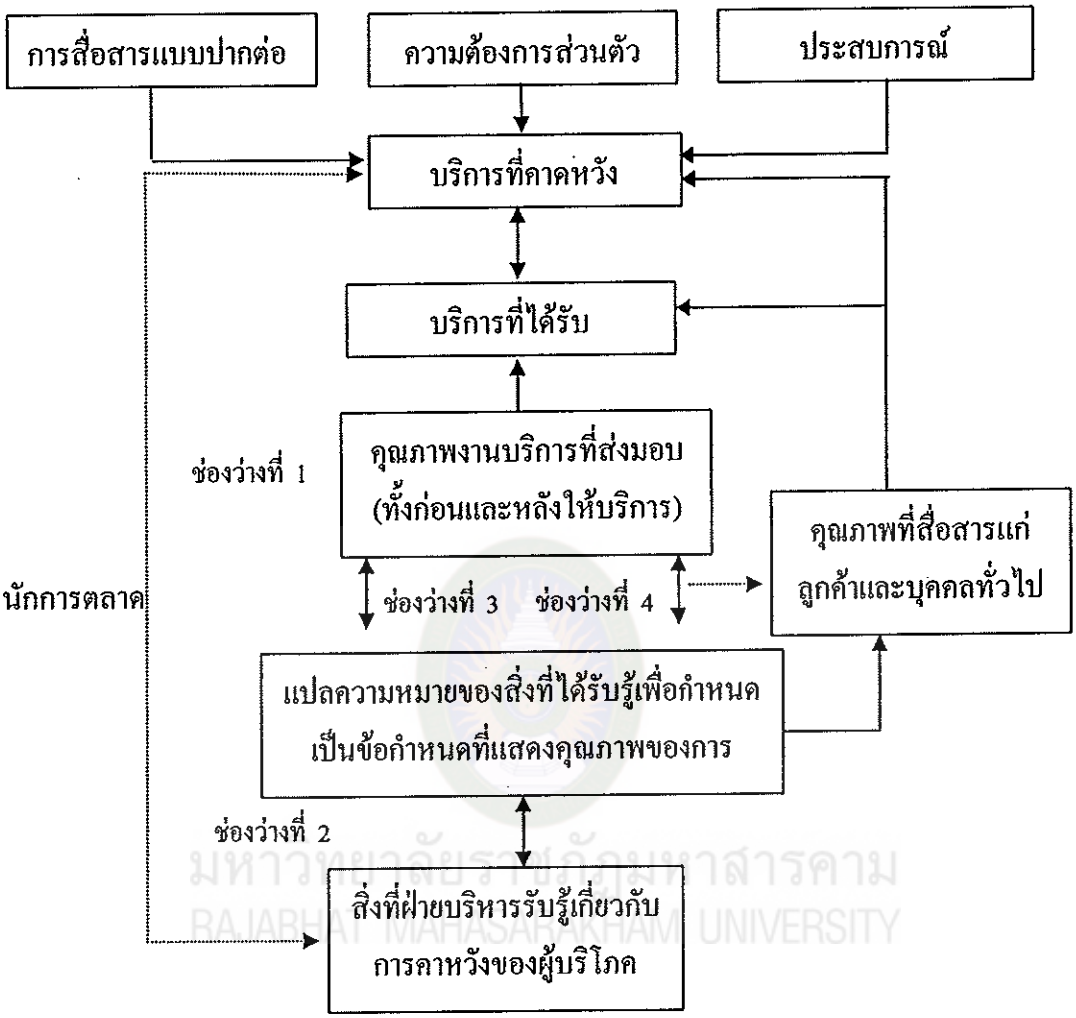
2.3.1 การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม

2.3.2 ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่

2.3.3 ทุกครั้งที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ

2.3.4 การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้นสามารถอธิบายได้ โดยอาศัยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค พนักงาน และฝ่ายบริหารขององค์กร ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เป้าหมายของธุรกิจบริการต้องลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามบริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่า ทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 : แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา : เสท์ทิเนน. 2550 : 304-305

จะเห็นได้ว่า ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้น เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 4 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในงานบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับข้อกำหนด (Specification) ที่แสดงถึงคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดที่แสดงถึงคุณภาพงานบริการที่จะส่งมอบกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการส่งมอบบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อส่งมอบบริการกับคุณภาพที่ได้สื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550 : 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

2.4.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2.4.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

2.4.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

2.4.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

2.4.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.5 แนวปฏิบัติของการบริการที่ดี

2.5.1 ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่ (ภัทรวุฒิ อุตภิระ. 2544 : 12-13)

1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

2.5.2 จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (ณรงค์ชัย เป็งภีระ. 2549 : 35)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอ ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้งการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว

5) ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

6) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นเรื่องของความพึงพอใจด้านจิตใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะเปลี่ยนไปสู่คุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก แล้วนำมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการ จึงต้องมีหลักการในการให้บริการเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติ ซึ่งหลักในการกำหนดผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ ถูกต้องเสมอ ให้บริการการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ทั้งนี้เพื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจและชื่นใจในการให้บริการ

3. มาตรฐานการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550 : 97-99) กล่าวไว้ว่า การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะจำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 1 การกำหนดมาตรฐานกับลักษณะบริการ

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสบนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียม 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนื่อยหน่ายเย็นชา 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ

ที่มา : สมิต สัชฌุกร. 2550 : 97-99

สรุปได้ว่า การให้บริการจำเป็นต้องมีมาตรฐานของการให้บริการเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติดำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ซึ่งสร้างความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัย ไม่มีเพดาล ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสนใจ ใส่ใจ ตั้งใจ เต็มใจ จริงใจ เข้าใจ รู้ใจ และมีน้ำใจเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาหลักแนวคิดการกำหนดและพัฒนามาตรฐานงานบริการ ทำให้ทราบว่า ผู้ให้บริการต้องมีความมีคุณสมบัติหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่น สร้างความแปลกใหม่ ความเสมอภาค การทำงานเป็นทีม มีการศึกษาวิจัยพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการให้บริการ จึงจะสามารถทำให้งานบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นปัจจัยในการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงในการบริการประชาชนผู้ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดที่เกี่ยวกับบริบทองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเมืองการปกครองเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมขนาดเล็กหรือสังคมขนาดใหญ่ หรือสังคมระดับโลก ซึ่งอาจใช้คำว่า “การเมืองการปกครอง” ควบคู่กันไป แต่สองคำนี้ก็มีความหมายแยกออกจากกัน กล่าวคือ “การเมือง” เกี่ยวข้องกับการจัดสรรแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าในสังคม การได้ตำแหน่งอันเป็นที่มาของอำนาจในการตัดสินใจจัดสรรแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าในสังคมตลอดจนการกำหนดแนวโยบาย กติกาที่เป็นกฎหมายระเบียบในการปกครอง ส่วน “การปกครอง” เป็นการดำเนินการภายใต้แบบแผนกฎเกณฑ์ที่ควบคุมการประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด โดยเป็นเครื่องมือในการสนองนโยบายทางการเมืองของผู้มีอำนาจทางการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการเมืองการปกครอง

1.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local self government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วิญญู อังคณารักษ์ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมานของตนเองและมีอิสระในการในการบริหารงานพอสมควร

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง (2549 : 4) ได้ให้ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจไปให้หน่วยการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

กรมการปกครอง (2551 : 53-55) ได้ให้ความหมายว่า หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายความว่า เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น แต่ไม่รวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัด "ตำบล" หมายความว่า ตำบลตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ที่อยู่นอกเขตหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และในกรณีที่ตำบลใดมีพื้นที่อยู่ทั้งในและนอกเขตหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ให้หมายความถึงเฉพาะพื้นที่ที่อยู่นอกเขตหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รอบสัน (Robson. 1957 : 256) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์ที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

วิท (Wit. 1968 : 366) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1974 : 256) กล่าวว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาล ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจความหมายและเข้าใจหลักการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจในบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานบริการประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้เห็นภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นจึงเสนอแนวคิดของประทาน คงฤทธิศึกษากร (2545 :7) ประกอบกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (2546 : 16-37) ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1.2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

1.2.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการเพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง

1.2.3 หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องเป็นองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political participation)

1.2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

1.2.5 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีกรควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

1.2.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์ และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

1.3 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เป็นรูปแบบของการปกครองที่มีส่วนช่วยในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางการบริหารประเทศ จากภารกิจของรัฐที่มีมากมายและความหลากหลายมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคม การเมือง และเทคโนโลยี จึงก่อให้เกิดความสำคัญ ดังนี้

1.3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้

คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

1.3.2 การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

1.3.3 การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจการบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

1.3.4 การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ตัว และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะมีผลทำให้เกิดความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

1.3.5 การเมืองท้องถิ่นเป็นวิธีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาถึงการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราช บัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 จะเห็นได้ว่า เป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว คือ เป็นการปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจจากรัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วมในองค์กรปกครองท้องถิ่น และมีอิสระในการบริหารงาน แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ และบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และเป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมโยงการบริหารจากส่วนภูมิภาคสู่ส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว และเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งจะสามารถนำปัญหาหรือความต้องการของประชาชนมาแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นหน่วยงานที่สร้างประชาธิปไตยและความสามัคคีในระดับชุมชน

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจเป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองของประเทศ โดยมีหลักการสำคัญคือ เป็นการโอนอำนาจการกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่า เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

การกระจายอำนาจ เป็นคำหรือสิ่งที่คนในสังคมไทยให้ความสนใจและติดตามเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังที่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนที่สุดฉบับหนึ่ง และเป็นผลสืบเนื่องมาถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กระจายอำนาจจึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากขึ้นตามลำดับ และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นหรือในระดับ พื้นที่ของไทย (กรมการปกครอง. 2551 : 53-55)

องค์กรทุก ๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนถูกควบคุม (Governed) กล่าวคือต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการตัดสินใจอันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โครงสร้าง บุคลากร ลูกค้า และทรัพยากร คำว่า "องค์กร" (Organization) นั้น รวมถึง รัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ สถานศึกษา สมาคมผู้ปกครอง ศิษย์เก่าและครู องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้มีคำนิยามคำว่าองค์กรเป็นผู้ดำเนินการ ถึงแม้ว่าจะมีหลายกรณีที่เป็นเพียงบุคคลภายในองค์กรนั้นเป็นผู้ดำเนินการ ถึงแม้ว่าจะมีหลายกรณีที่เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ในกรณีที่จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ จะแยกองค์กรที่มีระบบเผด็จการกับองค์กรที่มีระบบเป็นประชาธิปไตยออกจากกัน มิฉะนั้นแล้วคำว่าองค์กรก็จะถูกใช้ในการอ้างถึงกลุ่มและฝ่ายต่าง ๆ ที่อาจได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษา

1.4.1 ความหมายการกระจายอำนาจ

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2547 : 16-18) การกระจายอำนาจ (Decentralization) แบ่งออกได้ 2 ความหมายคือ

1) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรศัพท์ เป็นต้น

1.4.2 หลักการกระจายอำนาจ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550 : 1-3) หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1) มีความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2) มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์การนั้น ไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่ก็มีข้อหน้าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพอควรไม่มากจนเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (Unity and Sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้

3) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิออก

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจทำได้

4) มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองทองถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการตามหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจะส่งผลให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเองอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่นๆ อีกด้วย การบริหารและกระบวนการทางกฎหมายที่จะมอบอำนาจขั้นต้นและความรับผิดชอบให้แก่ท้องถิ่นในการตัดสินใจเกี่ยวกับหลักสูตร บุคลากร และการใช้งบประมาณ ทั้งนี้จะต้องรวมถึงการวิเคราะห์ระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเรื่องการตรวจสอบที่เข้มงวด มีกลไกการประเมินผลที่ชัดเจน รวมถึงการระบุบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของการบริหารงานในแต่ละระดับให้ชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.4.3 ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

การถ่ายโอนอำนาจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจากศูนย์กลางหรือศูนย์รวมอำนาจไปยังพื้นที่หรืออาณาเขตรอบ ๆ จากระดับบนไปสู่ระดับล่าง หรือจากระดับชาติไปสู่ท้องถิ่น เป็นการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจทั้งหมดหรือบางส่วนก็ในเรื่องการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญและคำจำกัดความหรือความหมายไว้

ลิขิต ธีรเวคิน (2548 : 3) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจโดยกล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยสรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ๆ

1) การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐานคือระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบของปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือ รากแก้วเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2) การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการพัฒนาชนบท โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจไม่เป็นเพียงแต่ให้โอกาสแก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศอีกด้วย การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นแนวคิดในการทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อจะได้ศึกษาหลักการจัดการที่มีผลกระทบกับการกระจายอำนาจในด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา และเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการรับนโยบายของรัฐในการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากแนวคิดและความหมายและขอบข่ายโดยกว้าง เมื่อจำกัดกรอบการมองโดยอยู่บนฐานคิดเรื่องการบริหารปกครองในพื้นที่ท้องถิ่น ทำให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจ แต่เนื่องจากการกระจายอำนาจนั้นมีหลายระดับ หมายความว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศหนึ่ง ๆ ย่อมมีอำนาจและความเป็นอิสระที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมีลักษณะของการผสมผสานแนวคิดการกระจายอำนาจที่ต่างรูปแบบกัน

2. การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

เมื่อปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้ระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะ

การบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2546 : 170-176)

รูปแบบที่ 1 "สภาตำบล" ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท ซึ่งปัจจุบันไม่มีแล้ว

รูปแบบที่ 2 "องค์การบริหารส่วนตำบล" (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาไม่ต่ำกว่าสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

2.1 โครงสร้างอบต. ใหม่ (เป็นโครงสร้างที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน)

โครงสร้าง อบต.ใหม่เกิดจากการเสนอแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ประกอบด้วยโครงสร้าง อบต. ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2551 : 75-83)

2.1.1 โครงสร้างอบต. ประกอบด้วย สภา อบต. และคณะผู้บริหารอบต.

2.1.2 สภาอบต. ประกอบด้วย สมาชิก อบต. หมู่บ้านละ 2 คน

2.1.3 คณะผู้บริหารอบต. ประกอบด้วย นายก อบต. 1 คน และรองนายก อบต. 2 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์กรบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

2.2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร อบต. ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.3 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร อบต.

คณะผู้บริหารมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.3.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริการส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

2.3.3 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

2.3.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีข้อบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่ที่ อบต. จะต้องกระทำ 9 ข้อ ดังนี้

2.4.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2.4.2 รักษาความสะอาดทางถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.4.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2.4.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

2.4.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

2.4.6 ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

2.4.7 ดุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.4.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (หน้าที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่)

2.4.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.5 อำนาจหน้าที่อื่นๆ

นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้ อบต. ที่ความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอ อาจจัดทำกิจการในเขต อบต. อีกจำนวน 12 ข้อ

2.5.1 ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร

2.5.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างโดยวิธีอื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5.3 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

2.5.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

2.5.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจกรรมสหกรณ์

2.5.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

2.5.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

2.5.8 การคุ้มครองดูแลทรัพย์สินอันเป็นสาธารระสมบัติของแผ่นดิน

2.5.9 การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

2.5.11 การท่องเที่ยว (หน้าที่ที่เพิ่มเข้ามาใหม่)

2.5.12 การผังเมือง (หน้าที่ที่เพิ่มเข้ามาใหม่)

สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐนำความคิดเห็นของอบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีข้อบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยบัญญัติหน้าที่ที่ อบต. จะต้องกระทำ 9 ข้อ และอบต.ที่มีศักยภาพสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เพิ่มได้อีก 12 ข้อ จะเห็นได้ว่า อำนาจหน้าที่ของ อบต. นั้นมีความสัมพันธ์กับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่หรือการกระจายอำนาจให้แก่ อบต. เพราะรัฐบาลเห็นว่าหน่วยงาน อบต. มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้รวดเร็วที่สุด แต่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ จากการศึกษาบทบาทอำนาจหน้าที่ของ อบต. สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาด้านกระบวนการดำเนินงานของ อบต.ลาดพัฒนา ในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ ซึ่งจะนำไปวิเคราะห์การดำเนินงานว่าสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนได้ในระดับใดในด้านการให้บริการประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นวิธีการที่รัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการปกครองและในการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่ท้องถิ่นรับไปดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง และดำเนินกิจการในเรื่องที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยมีองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นนิติบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามา เพื่อดำเนินงานตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณและมีอำนาจอิสระในการดำเนินกิจการของท้องถิ่นที่รัฐบาลได้มอบหมายให้ ทั้งนี้โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลเป็นเพียงผู้คอยควบคุมเท่านั้น การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนมีอิสระตามสมควรในการดำเนินการปกครอง และจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ได้เอง กฎหมายหลักที่กำหนดรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน ดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งได้กำหนดการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในท้องถิ่นที่เห็นสมควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง อันเป็นการดำเนินการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจ และได้กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นดังนี้ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่กฎหมายกำหนด (สุริกร ช่างจัตุรัส. 2549 : 1) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองแตกต่างกันออกไป แต่เป้าหมายสุดท้ายก็ยังคงเหมือนกัน คือ เพื่อส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้ประชาชนมีสิทธิ์เลือกตั้งตัวแทนเข้าไปบริหารงานท้องถิ่น และมีอำนาจการบริหารงานอย่างอิสระภายในขอบเขต เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.6 ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา

สำนักงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2550 : 23-25) ได้กล่าวว่า จากความหมายทั่วไปของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจำแนกลักษณะสำคัญของท้องถิ่นได้ดังนี้

2.6.1 เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นอิสระพอสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์การที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ

ตามที่ได้รับมอบหมายได้ ส่วนกลางสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่นได้ ภาวะนิติบุคคลนี้ หมายถึงการได้รับการรับรองโดยกฎหมายของประเทศ กล่าวคือ หน่วย การปกครองท้องถิ่นต้องได้รับการจัดตั้งโดยมีกฎหมายของประเทศรองรับ ยกตัวอย่างเช่น กรุงเทพมหานคร เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เป็นต้น การเป็นนิติบุคคลนี้ยังหมายถึงว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกออกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง มีคณะบริหารของตนเอง เพื่อดำเนินกิจการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร

2.6.2 ประชาชนมีส่วนมีเสียงในการปกครองตนเอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มิใช่กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิงแต่เป็นกระบวนการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยทางตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือ ประชาชนเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจกรรมของท้องถิ่น หรือเข่าร่วมกำหนดนโยบาย หรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน ในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นนี้ประชาชนอาจดำเนินการเองทั้งหมด (โดยผ่านตัวแทน) หรือโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนร่วม อย่างไรก็ดีหากเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนร่วมบทบาทของประชาชนก็ลดน้อยลง และการแกครองท้องถิ่นก็ขาดความเป็นอิสระมากขึ้น ในการเข้ามามีส่วนร่วมนั้นประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายหรือกำหนดการตัดสินใจและดำเนินการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยทางตรงหรือทางอ้อม ลักษณะทางการเมืองที่แทรกอยู่ในการปกครองท้องถิ่นมีอยู่หลายประการ ที่สำคัญที่สุดคือการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปต่าง ๆ เช่น ร่วมเสนอตนเป็นตัวแทนรับผิดชอบการบริหารหรือกำหนดนโยบายของท้องถิ่นร่วมเลือกตัวแทน รวมทั้งร่วมในการตรวจสอบควบคุมการดำเนินการของตัวแทน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โดยทั่วไปประชาชนมักมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นโดยทางอ้อม คือ เลือกตัวแทนเพื่อดำเนินงาน แต่ประชาชนอาจมีส่วนร่วมโดยตรงก็ได้ เช่น ร่วมตัดสินประเด็นหนึ่งประเด็นใดหรือปัญหาใดในลักษณะของการขอประชามติ (Referendum) ร่วมลงคะแนนเสียงถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Recall) ริเริ่มเสนอร่างกฎหมายหรือข้อบัญญัติให้สภาท้องถิ่นพิจารณา (Initiative) เสนอแนะข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ (Public Hearing) การมีส่วนร่วมของประชาชนเหล่านี้แต่ละประเทศจัดให้ไม่เหมือนกัน สำหรับประเทศไทย ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองทางอ้อมในการปกครองท้องถิ่น รัฐยังไม่เปิดโอกาสให้เข้าร่วมทางการเมืองโดยทางตรง

2.6.3 มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรม ภายในวงกรอบกิจกรรมและในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบอำนาจดำเนินการเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

2.6.4 มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายอย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการ แล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน คือ มีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับสนับสุนนงบประมาณจากรัฐบาล สามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากจัดหารายได้เองแล้ว ยังต้องมีงบประมาณของตนเอง สามารถกำหนดรายจ่ายและตัดสินใจใช้จ่ายเงินภายในขอบเขตทรัพยากรที่มีอยู่ได้ คือมีสิทธิที่จะใช้จ่ายรายได้ ที่ตนมีอย่างเสรีภายในขอบเขตอำนาจของตน

จากลักษณะทั้ง 4 ประการนี้ สรุปได้ว่า เป็นลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น แต่ขอบเขตระดับของลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีมากน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและแต่ละท้องถิ่น ขึ้นกับว่ารัฐบาลกลางกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นเพียงใดเป็นสำคัญ ถ้ารัฐบาลกลางยินยอมให้ท้องถิ่นมีอิสระมาก และยินยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ท้องถิ่นมากเท่าใดก็สะท้อนลักษณะประชาธิปไตยในท้องถิ่นมากเท่านั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.7 ขอบเขตของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายในวงกรอบของกิจกรรมบางประเภทที่รัฐกำหนดให้และภายในวงกรอบของเขตพื้นที่การปกครองท้องถิ่น นับเป็นเวทีการเมืองแบบประชาธิปไตยย่อส่วนที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มีโอกาสร่วมดำเนินการเพื่อปกป้องและส่งเสริมผลประโยชน์ของตน

2.7.1 มีขอบเขตพื้นที่จำกัด เขตการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นเขตพื้นที่ย่อยของการปกครองของรัฐ มีอาณาบริเวณแคบกว่ารัฐ มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำกัด ในขณะเดียวกันมีความหลากหลายของประชากรน้อยกว่าประชากรของประเทศ กล่าวคือมีความสอดคล้องในแง่วัฒนธรรม ลักษณะประชากรและความต้องการสูงกว่าประชากรในระดับชาติ

2.7.2 มีขอบเขตกิจกรรมจำกัด กิจกรรมของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นกิจกรรมที่รัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นความต้องการใกล้ตัว เฉพาะถิ่น และเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน หรือ เกี่ยวกับสาธารณูปการที่จำเป็นโดยทั่วไป เช่น การศึกษา การอนามัย การอุปโภคบริโภค การคมนาคม การบันเทิง เป็นต้น เมื่อมีขอบเขตกิจกรรมจำกัด ขอบเขตในการกำหนด นโยบาย การตัดสินใจ และความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่นย่อมจำกัดตามไป ด้วย

2.7.3 มีรูปแบบการดำเนินการง่ายกว่าการดำเนินการระดับชาติ คือ กิจกรรมของหน่วยปกครองท้องถิ่นนั้น ไม่จำเป็นต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อนเหมือนกับกระบวนการระดับชาติ ตัวอย่างเช่น ก่อนที่จะผ่านพระราชบัญญัติเป็น กฎหมายของประเทศได้ต้องผ่านกระบวนการหลายวาระหลายขั้นตอน แต่การผ่านข้อบัญญัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทำได้ง่ายกว่า รวบรัดกว่า

2.7.4 ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบการเมืองการปกครองเหมือนรูปแบบที่เป็นอยู่ระดับชาติ รูปแบบประชาธิปไตยที่อาศัยหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจนั้น มักแบ่ง อำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ โดยมี หน่วยงานรับผิดชอบในการใช้อำนาจอธิปไตยดังกล่าว (เช่น รัฐสภา รัฐบาล และฝ่ายตุลา การ) แต่ในการปกครองท้องถิ่นนั้น รูปแบบทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารก็ได้ และ โดยทั่วไปมักไม่มีฝ่ายตุลาการรวมอยู่ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวทางที่กล่าวนี้ปรากฏอยู่ในร่างกฎบัตรเพื่อการปกครองตนเองของ ท้องถิ่น พ.ศ. 2525 ซึ่งผ่านการพิจารณาของหน่วยการปกครองท้องถิ่นและภาคยุโรป เมื่อ วันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2524 (ที่เมืองสตราสบูร์ก) โดยร่างกฎบัตรได้ยืนยันให้มีสภาท้องถิ่นซึ่ง ประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งอย่างเสรี โดยการลงคะแนนลับจากการเลือกตั้งทาง ตรงที่ประชาชนทั้งชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน สภาท้องถิ่นอาจจะให้มีองค์กรฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่บริหารและรับผิดชอบต่อสภาก็ได้

สรุปได้ว่า รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นดูไม่สำคัญเท่ากับให้ ประชาชนมีส่วนร่วมเลือกตัวแทนและให้ตัวแทนมีอำนาจดำเนินกิจการเพื่อส่วนรวมโดย อิสระตามขอบเขตอันสมควร ร่างกฎบัตรดังกล่าวได้ยืนยันไว้ในมาตรา 3 ว่าเป็นสิ่งที่ชอบ ด้วยเหตุผลที่จะให้ความรับผิดชอบในการบริหารที่มีต่อประชาชนนั้นอยู่ในมือของหน่วย การปกครองที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

นาฏ เป็นกิจกรรมที่รัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นความต้องการใกล้ตัวเฉพาะถิ่น และเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน หรือเกี่ยวกับสาธารณูปการที่จำเป็นโดยทั่วไป เช่น การศึกษา การอนามัย การอุปโภคบริโภค การคมนาคม การบันเทิง เป็นต้น เมื่อมีขอบเขตกิจกรรมจำกัด ขอบเขตในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่นย่อมจำกัดตามไปด้วย จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่มีต่อประชาชนภายใต้ขอบเขตที่จำกัด ว่ามีความสามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในระดับใด

3. แนวทางดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการประกาศใช้ เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2549 มีสาระสำคัญคือการอัญเชิญ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง"มาเป็นแนวปฏิบัติควบคู่ไปกับการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มีคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เกิดความสมดุล เป็นธรรม และยั่งยืน มุ่งสู่วิสัยทัศน์ประเทศไทย คือ มุ่งพัฒนา "สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน" ทั้งนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย สู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ กับการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และสังคมเป็นฐานที่มั่นคงของประเทศโดยกำหนดนโยบาย "ด้านสังคม" ไว้ในด้านที่ 3 ดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย. 2548 : 32)

ข้อ1 ส่งเสริมความรัก ความสามัคคี ความสมานฉันท์ของคนในชาติ

ข้อ 2 จัดทำแผนปฏิรูปสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างสมานฉันท์

ข้อ 3 เร่งรัดปฏิรูปการศึกษาโดยยึดคุณธรรมนำความรู้

ข้อ 4 พัฒนาสุขภาวะของประชาชนให้ครอบคลุมทั้งมิติทางกาย จิต สังคมและปัญญา

ข้อ 5 ส่งเสริมกีฬาพื้นฐานและกีฬามวลชน

ข้อ 6 สร้างความเข้มแข็งของทุกชุมชน ท้องถิ่น และประชาสังคม

ข้อ 7 ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมไทย ให้เป็นสังคมที่มีสันติสุขอย่างยั่งยืน

ข้อ 8 ปฏิรูประบบกระบวนการยุติธรรมโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อ 9 ส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานและบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม

3.1 แนวทางและวิธีการดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาหลักเกณฑ์แนวทาง "การจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ตามคำสั่งที่ 138/2550 ลงวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2550 และคำสั่งที่ 178/2550 ลงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย รองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (นายธวัชชัย ฟักอังกูร) เป็นประธาน ผู้บริหารของกรม ประธานสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ประธานสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมเพื่อบุคคลปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย และผู้แทนสมาคมผู้ปกครองออทิสซึ่ม (ไทย) เป็นคณะทำงาน เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและคนพิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะทำงานฯ ได้ร่วมกันกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละด้าน โดยแบ่งเป็น 4 แผนงาน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา. 2552 : 25-26)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1.1 แผนงานให้บริการด้านสุขภาพอนามัย

1) จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ดูแลและครอบครัวรวมทั้งคนในชุมชน ดังนี้

1.1) ด้านดูแลรักษาสุขภาพอนามัยและการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุ

1.2) ด้านให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้าน ที่อยู่อาศัยให้มีความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก แก่ผู้สูงอายุ

1.3) ด้านองค์ความรู้และเจตคติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุ ผู้ดูแล และภาคีเครือข่าย

1.4) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) โครงการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุ

3) จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินแก่ผู้สูงอายุ โดยอาจดำเนินการ ดังนี้

3.1) กำหนดให้มีการแจ้งเรียกหน่วยเคลื่อนที่สำหรับรักษาพยาบาลแบบฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนด หรือจากการประสานงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ซึ่งสามารถจัดได้ 2 วิธี คือ

(1) จัดให้มีรถพยาบาลพร้อมแพทย์ พยาบาลที่สามารถเข้าไปรักษาพยาบาลได้เลย

(2) จัดให้มียานพาหนะและอุปกรณ์รักษาพยาบาลเบื้องต้นรับผู้ป่วยฉุกเฉินไปส่งต่อให้กับโรงพยาบาลอย่างปลอดภัย

3.2) ในกรณีปกติจัดให้มีพาหนะรับส่งผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

3.1.2 แผนงานส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งด้านองค์กรผู้สูงอายุและคนพิการ มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

1) ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการรวมตัวกันเป็นชมรม/องค์กรผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ดูแลและภาคีเครือข่าย เช่น สมาคมคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย สภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ สมาคมคนพิการทุกประเภทประจำจังหวัด สมาคมผู้สูงอายุประจำจังหวัด เป็นต้น เพื่อเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมการจัดสวัสดิการสังคมตามความเหมาะสมของพื้นที่หรือชุมชน รวมทั้งร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้สูงอายุ โดยการรวมกลุ่มกันเป็นชมรม/องค์กรให้เป็นไปด้วยความสมัครใจของผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละประเภท

2) จัดให้ชมรม/องค์กรผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ดูแล และภาคีเครือข่ายร่วมกันจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคม การนันทนาการและอื่นๆ ตามความต้องการของสมาชิก อาทิ กิจกรรม
วันผู้สูงอายุฯ การทัศนศึกษา กิจกรรมออกกำลังกาย ฯลฯ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาสนับสนุนงบประมาณหรือวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมตามความเหมาะสม

3.1.3 แผนงานส่งเสริมอาชีพหรือรายได้ของผู้สูงอายุและคนพิการ

1) จัดให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ดูแลเข้าร่วมฝึกอาชีพและอบรมให้ความรู้ในอาชีพต่างๆ ดังนี้

1.1) ฝึกอาชีพกับกลุ่มอาชีพที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2) ให้ความรู้ในการประกอบอาชีพด้านการนวดแผนโบราณ หรือการฝีมือประดิษฐ์ดอกไม้ ฯลฯ

1.3) ให้ความรู้ในการประกอบอาชีพอิสระ เช่น การเลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา เย็บผ้า ฯลฯ

1.4) แนะนำแหล่งเงินทุนสำหรับประกอบอาชีพให้

2) ประสานกับสถานประกอบการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและคนพิการที่มีความพร้อมและมีศักยภาพเข้าทำงาน

3.1.4 แผนงานด้านการบริหารจัดการระบบพัฒนาคุณภาพชีวิต

1) การจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุและคนพิการ

1.1) จัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุและคนพิการในพื้นที่และสำรวจความต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือการจัดทำข้อมูลกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาจัดสวัสดิการสังคมและจัดกิจกรรมต่างๆ

1.2) ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุและคนพิการในท้องถิ่นที่ได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ หรือได้รับความช่วยเหลือในด้านอื่นๆ ทั้งที่เป็นจำนวนเงินและวัสดุอุปกรณ์การจัดสภาพแวดล้อมสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และคนพิการให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้โดยให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการในอาคารสำนักงาน ตลาดสด หรือสถานที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3.1) ทางเดินลาดพร้อมราวบันไดสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลาดสด หรือสถานที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

1.3.2) ให้ผู้มีหน้าที่กำกับดูแลตรวจติดตามให้เป็นไปตามกฎกระทรวงดังกล่าวด้วย

1.3.3) จัดทำสติ๊กเกอร์เพื่อแสดงการรับรองอาคาร/สถานที่ที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

2) ในด้านข้อมูลข่าวสาร ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้ผู้สูงอายุและคนพิการได้รับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยอย่างน้อยต้องมีข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

2.1) สิทธิในการขอรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

2.2) สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย

2.3) สิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นตามกฎหมาย

2.4) การจดทะเบียนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เพื่อให้มีสิทธิได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ และการช่วยเหลืออื่นจากรัฐ เป็นต้น โดยใช้สื่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เช่น หอกระจายข่าว แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ขนาดใหญ่

3) การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

3.1) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในทุกชุมชน/หมู่บ้าน

3.2) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหรือสถานพยาบาลในพื้นที่

3.3) จัดอบรมเบื้องต้นให้แก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมให้มีอาสาสมัครที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

3.4) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุและคนพิการโดยการให้ความช่วยเหลือ หรือเป็นที่ปรึกษา หรือให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุและคนพิการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

3.5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานแก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุและคนพิการ ตามความจำเป็นเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะทางการเงินการคลังของแต่ละแห่ง

4) มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการในพื้นที่อย่างทั่วถึงเป็นธรรมและเป็นไปตามข้อกำหนดของระเบียบ/กฎหมาย

5) เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และของชมรม/องค์กร ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.1) ในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ให้มีการเชิญผู้แทนชมรม/องค์กรผู้สูงอายุ และคนพิการ เข้าร่วมเสนอข้อคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณานำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

5.2) ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ดูแลเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านที่เป็นประโยชน์โดยรวมต่อชมรม/องค์กร หรือต่อผู้สูงอายุ

3.2 แนวทางการดำเนินงานงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจโครงการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ

เงินอุดหนุนสำหรับการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการสร้างหลักประกันด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ โดยจัดสรรเงินอุดหนุนเฉพาะกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการจ่ายสวัสดิการเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่แสดงความจำนงโดยการขอขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา. 2552 : 28)

3.2.1 หลักเกณฑ์และขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

1) หลักเกณฑ์

1.1) จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนให้กับเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลตามจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประกาศรายชื่อไว้แล้วในอัตราคนละ 500 บาท ต่อเดือน

1.2) เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนเฉพาะกิจแล้ว ให้นำงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไปดำเนินงานตามโครงการฯ โดยไม่ต้องตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายรองรับ และให้เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลนำเงินอุดหนุนที่ได้รับการจัดสรรไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2) ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.1) ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด แจ้งรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณและแนวทางการดำเนินงานให้เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งได้รับทราบ

2.2) เมื่อสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ได้รับแจ้ง

การจัดสรรเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสำหรับโครงการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2553 แล้ว ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการเบิกจ่าย เงินอุดหนุนเฉพาะกิจดังกล่าว จากสำนักงานคลังจังหวัด โดยใช้บัญชีรายละเอียด การจัดสรรฯ ตามที่ได้รับแจ้ง เป็นเอกสารหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยถือว่ากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนี้ใกล้ถึงกำหนดชำระที่สามารถขอเบิกจากคลังได้ (ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 15)

2.3) ให้เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพตามที่ได้รับจัดสรร ให้แก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ ในอัตราคนละ 500 บาทต่อเดือน โดยหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

2.4) หากมีเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวแล้ว ไม่ว่าในกรณีใดๆให้เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ส่งคืนเงินเหลือจ่ายให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเพื่อดำเนินการส่งคืนงบประมาณให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต่อไป

3.2.2 การติดตามผล

1) องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานการเบิกจ่ายงบประมาณให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบทุก 3 เดือนตามแบบที่กำหนด โดยให้รายงานก่อนวันที่ 15 ของรอบถัดไป

2) ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการตรวจติดตามเร่งรัดให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบทุก 3 เดือนตามแบบที่กำหนด โดยให้รายงานก่อนวันที่ 20 ของรอบถัดไป

สรุปได้ว่า การให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา (อบต.ลาดพัฒนา) เป็นภารกิจใหม่ที่องค์การได้รับถ่ายโอนมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุแห่งชาติ (ผู้รับการสงเคราะห์) ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย ป้องกันการเร่ร่อน และเป็นการการตอบแทนคุณงามความดีที่ผู้สูงอายุได้ทำความดีต่อประเทศชาติในปั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปลายชีวิต จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาแนวทางดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานในอบต.
ลาดพัฒนาต่อไป

4. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของตำบลลาดพัฒนา

4.1 สภาพทั่วไป

4.1.1 ที่ตั้ง ตำบลลาดพัฒนาเป็นหนึ่งใน 14 ตำบล ของอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองฯ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนาอยู่ห่างจากอำเภอเมืองฯ ประมาณ 12 กิโลเมตร ตามถนนสายมหาสารคาม-กมลาไสย เนื้อที่ตำบลลาดพัฒนา มีเนื้อที่ประมาณ 38 ตารางกิโลเมตร (26,339ไร่) (องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา. 2552 : 1-5)

4.1.2 ภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ของตำบลเป็นที่ราบลุ่ม ริมฝั่งแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำชีไหลผ่าน

4.1.3 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลมีทั้งหมด 19 หมู่บ้าน และอยู่ในเขต อบต. ทั้ง 19 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านลาด	หมู่ที่ 9 บ้านหนองหวาย	หมู่ที่ 17 บ้านกุดซุย
หมู่ที่ 2 บ้านลาด	หมู่ที่ 10 บ้านม่วง	หมู่ที่ 18 บ้านวังไผ่
หมู่ที่ 3 บ้านท่างาม	หมู่ที่ 11 บ้านบุ่งคล้า	หมู่ที่ 19 บ้านลาด
หมู่ที่ 4 บ้านวังไผ่	หมู่ที่ 12 บ้านเลิงบ่อ	
หมู่ที่ 5 บ้านท่าเจริญ	หมู่ที่ 13 บ้านคูยโพธิ์	
หมู่ที่ 6 บ้านลาด	หมู่ที่ 14 บ้านท่าค้อ	
หมู่ที่ 7 บ้านวังไผ่	หมู่ที่ 15 บ้านหนองนาแซง	
หมู่ที่ 8 บ้านกุดซุย	หมู่ที่ 16 บ้านป่าจั่น	

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มบางส่วน จำนวน – หมู่

4.1.4 ท้องที่อื่นในตำบล จำนวนเทศบาล/สุขาภิบาล จำนวน – หมู่

1.1.5 ประชากร ประชากรทั้งสิ้น 7,418 คน แยกเป็นชาย 3,693 คน หญิง 3,725 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 132.8 คน/ตารางกิโลเมตร

4.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.1 อาชีพราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลัก คือ การเกษตรกรรม ส่วนอาชีพรองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย และรับราชการ

4.2.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

ธนาคาร	จำนวน - แห่ง
โรงแรม	จำนวน - แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน - แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน - แห่ง
โรงสี	จำนวน 21 แห่ง

4.3 สภาพทางสังคม

4.3.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน 7 แห่ง
โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน - แห่ง
โรงเรียนอาชีวศึกษา	จำนวน - แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน 6 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.3.2 สถาบันและองค์การศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์	จำนวน 11 แห่ง
มัสยิด	จำนวน - แห่ง
ศาลเจ้า	จำนวน - แห่ง
โบสถ์	จำนวน - แห่ง

4.3.3 การสาธารณสุข

โรงพยาบาลของรัฐ	จำนวน - แห่ง
สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน	จำนวน 2 แห่ง
สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน - แห่ง
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน - แห่ง
อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	จำนวน 100 แห่ง

4.3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจ	จำนวน - แห่ง
สถานีดับเพลิง	จำนวน - แห่ง

4.4 การบริการพื้นฐาน

4.4.1 การคมนาคม

การคมนาคมระหว่างตำบลกับอำเภอรวมทั้งการคมนาคมภายในตำบลและหมู่บ้านมีรายละเอียดดังนี้

ถนนสายมหาสารคาม - กมลาไสย

ถนนสายมหาสารคาม - กาฬสินธุ์

ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านมีทั้งถนนลาดยาง ถนน คสล. และถนนลูกรัง

4.4.2 การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน - แห่ง

สถานีโทรคมนาคมอื่น จำนวน - แห่ง

4.4.3 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทั้ง 19 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า รวม 7,418 คน

1.4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 2 สาย

4.4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน 3 แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน 18 แห่ง
บ่อโยก	จำนวน 14 แห่ง
อื่น ๆ (ระบุ)	จำนวน - แห่ง

4.5 ข้อมูลอื่น ๆ

4.5.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ สภาพดินโดยทั่วไปของตำบลมีลักษณะเป็นดินเหนียวอุ้มน้ำค่อนข้างดีทรัพยากรน้ำแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำชี แหล่งน้ำและลำห้วยต่างๆ ทรัพยากรป่าไม้

4.5.2 มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน	1	รุ่น	จำนวน 200	คน
ตำรวจบ้าน	1	รุ่น	จำนวน -	คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตำรวจอาสา 1 รุ่น จำนวน 200 คน

กองหนุนเพื่อความมั่นคงของชาติ 1 รุ่น จำนวน 100 คน

4.6 ศักยภาพในตำบล

4.6.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) บุคลากร จำนวน 53 คน ดังนี้

ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 18 คน

ตำแหน่งในส่วนการคลัง จำนวน 12 คน

ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการและสังคม จำนวน 2 คน

ตำแหน่งในส่วนโยธา จำนวน 17 คน

ตำแหน่งส่วนการศึกษา จำนวน 2 คน

ตำแหน่งส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 คน

2) ระดับการศึกษา

ปวส. จำนวน 3 คน

ปวช. จำนวน 1 คน

ปริญญาตรี จำนวน 20 คน

ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน

สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.6.2 ศักยภาพของชุมชนในพื้นที่

1) การรวมกลุ่มของประชาชน

แยกประเภทกลุ่ม จำนวน 37 กลุ่ม

กลุ่มอาชีพ จำนวน 11 กลุ่ม

กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 19 กลุ่ม

กลุ่มอื่นๆ จำนวน - กลุ่ม

2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาชุมชน) พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนาเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำไหลผ่าน ครอบคลุมพื้นที่หลายหมู่บ้านจึงเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะทำการเกษตร ประมง ปศุสัตว์ ตลอดจนเหมาะสมที่จะส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

4.6.3 เครื่องมืออุปกรณ์ประจำสำนักงาน

เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน 7 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ดีด	จำนวน 2 เครื่อง
รถบรรทุกขยะ	จำนวน 1 คัน
รถยนต์	จำนวน 1 คัน
รถจักรยานยนต์	จำนวน 4 คัน
เครื่องปรับอากาศ	จำนวน 10 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	จำนวน 1 เครื่อง
โต๊ะทำงาน	จำนวน 27 โต๊ะ
เครื่องโทรศัพท์	จำนวน 6 เครื่อง
เครื่องทำน้ำเย็น	จำนวน 1 เครื่อง
เก้าอี้	จำนวน 140 ตัว
พัดลมตั้งพื้น	จำนวน 5 ตัว
เครื่องตัดหญ้า	จำนวน 2 เครื่อง
เต็นท์	จำนวน 3 หลัง
ทีวี	จำนวน 4 เครื่อง
โน๊ตบุ๊ค	จำนวน 1 เครื่อง
ตู้เก็บเอกสาร 32 ช่อง	จำนวน 10 ตู้
ชั้นวางเอกสารขนาด 4 ชั้น	จำนวน 3 ตู้
ตู้เหล็กขนาด 2 บาน	จำนวน 2 ตู้
รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์	จำนวน 1 คัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า ผลจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเหตุทำให้รัฐบาลได้มีการกำหนดแผนการถ่ายโอนภารกิจและบุคลากรจากส่วนกลาง และภูมิภาคมายังองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน จากการศึกษาสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของตำบลลาดพัฒนา ทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะนำแนวคิดที่ได้ดังกล่าวมาทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ท้องถิ่นจำเป็นต้องศึกษาหาสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จและเป็นตามหลักทฤษฎี

การบริหารจัดการและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อจะเกิดความสุขในการปฏิบัติงานทั้งผู้ให้และผู้รับ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ชาญณรงค์ วิริยะลัพภะ (2546 : 192-193) ได้ศึกษาการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดนนทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนะต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลาง และเห็นว่าพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ 1) การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค 2) มารยาท 3) จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี 4) ศีลธรรม และ 5) การพูดจาของพนักงาน ด้านการเปรียบเทียบพบว่าในภาพรวมกิจกรรมการให้บริการ อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่า ด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านให้บริการที่แตกต่างกันด้านพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกัน และด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาล ปัจจัยด้านอาชีพ และรายได้ของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนะด้านการพัฒนาที่จำเป็นของพนักงานเทศบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546 : 121) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของ

กลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อผลการดำเนินงานการให้บริการของกลุ่มรับฟ้องฯ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่ไม่สะดวกสบายสำหรับการให้บริการประชาชนและขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 177-178) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอเสนอแนะจากจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนา การให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงาน โดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยมทัศนคติใหม่ ปรับวิธีคิดวิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือสร้างความพึงพอใจ การบริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย ภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และสำนักงานต้องมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

สุพร นวลตรีฉ่ำ (2546 : 145-147) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งของรับบริการ การเสียค่าบริการ/ธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้องและการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และ

นวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์ รับรู้ปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องเทศบาลเมืองขลุงประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยการรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆของเทศบาล

สุภาวดี สินสายออ (2546 : 126-127) ได้ศึกษาความคิดเห็นของชุมชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม สาขาพัฒนาสังคม สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ และสาขาพัฒนาการเมืองการบริหารอยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง โดยให้ความสำคัญในสาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับหนึ่งสาขาพัฒนาการเมือง การบริหาร เป็นอันดับสอง และสาขาพัฒนาเศรษฐกิจและสาขาพัฒนาโครงสร้าง เป็นอันดับสาม ด้านการเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยที่ทำการศึกษา 7 ปัจจัย ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานะสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีเพียง 6 ปัจจัยที่มีระดับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66-75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHARAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้าสมัย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี เห็นว่า ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่างๆ รวมทั้งเทคนิคการดำเนินการบริการประชาชน โดยสำนักงานควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ แก้ไขระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย และควรจัดแผนการดำเนินบริการแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้วิจัยมีข้อเสนอว่าหน่วยงานควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน จัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการ เป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สิริภัทร์ พันธุ์ศรี (2546 : 167-169) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันเทศบาลตำบลอุทัยได้ให้บริการสาธารณะ จำนวน 5 ภารกิจคือ 1) การให้บริการถนนสาธารณะ 2) การให้บริการทางระบายน้ำ 3) การให้บริการน้ำประปา 4) การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย และ 5) การให้บริการไฟฟ้าส่องทาง เมื่อเปรียบกับเกณฑ์วิเคราะห์ระบบสาธารณูปโภคของสำนักผังเมือง กระทรวงมหาดไทย และเกณฑ์ดังกล่าวโดยเฉพาะในด้านมาตรฐานการบริการในด้านความรวดเร็ว ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทัย พบว่าประชาชนรับรู้ถึงการให้บริการเพียง 4 ภารกิจหลัก โดยกำหนดระดับความพึงพอใจสูงสุดไว้ที่ 5 และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการน้ำประปาอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ประชาชนมีความพึงพอใจไฟฟ้าส่งทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ประชาชนมีความพึงพอใจถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และ

ประชาชนมีความพึงพอใจการเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ในภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอุทัยมีความพึงพอใจในบริการสาธารณของเทศบาลตำบลอุทัยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยประชาชนต้องการให้เทศบาลปรับปรุง บำรุงรักษา ซ่อมแซม รวมทั้งยกระดับบริการสาธารณะให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ คือการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ อัตรากำลังมีน้อย ผู้บริหารงานในระดับสูงของเทศบาล ขาดการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล ผู้บริหารเทศบาลไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงซ่อมแซมงานบริการสาธารณะต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะนอกเขตเทศบาล ประชาชนในเขตเทศบาลขาดจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล และสาเหตุจากการเมืองท้องถิ่น

อภิชาติ เชิดชัยภูมิ (2546 : 187-188) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล คือ เพศ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล คือ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองคูคต

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547 : 154-158) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลางในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ภูมิลำเนาประเภทของบริการความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขต ช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

พัณณิตา ทองไสย (2547 : 98-99) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินภาพรวมในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูงด้านการจัดหารายได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านที่เหลือเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความพึงพอใจด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียง ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลภาพรวมสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง ประชาชนที่มีระดับอายุ มีอาชีพ และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน

นันทิชา สงจันทร์ (2548 : 103-104) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) ด้านข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 38.61 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้อยู่ระหว่าง20,000 - 30,000 บาทต่อเดือน และ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเป็นเวลา 11-20 ปี 2) ด้านระดับความคิดเห็นที่ดีของประชาชนต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลฯในภาพรวมและแต่ละด้านย่อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุดมาต่ำสุดได้ดังนี้ คือ ด้านพัฒนาประสิทธิภาพการเมือง การบริหารและการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนนทบุรี คือ ระดับการศึกษา กล่าวคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีความคิดเห็นที่ดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป) 4) การตอบคำถามปลายเปิด เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากที่สุดในการปฏิบัติงานของเทศบาลคือการจัดกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ให้กับประชาชนทุกกลุ่มอายุ รองลงมา คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้บริการของพนักงานเป็นที่น่าพอใจ สำหรับเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจมากที่สุดคือ การจัดการตลาดสดเทศบาลยังไม่ดี เช่น มีกลิ่นเหม็น ขยะ ขาดแคลนที่จอดรถ รองลงมาคือ การจัดการเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเฉพาะอัคคีภัยเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างเสนอมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม และควรปรับปรุงตลาดสดเทศบาล ตลอดจนจัดให้มีการรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม

ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549 : 154-155) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับด้านผู้รับบริการมีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพ แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแคบและแออัด ที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอตรวจงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมาย พนักงานเปล ลิฟท์และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆ ช้าควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

ศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549 : 47-58) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการมากและพร้อมที่จะเสียสละเวลาในการให้บริการมาก โดยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัว ถึงแม้ว่า จะได้รับค่าตอบแทนในระดับปานกลาง นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนครเชียงใหม่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

อดิศรา เกิดทอง (2546 : 97) ได้ศึกษาความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์ พบว่า การบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุตรดิตถ์จัดให้แก่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสวรรค์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิผล และการบริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นอันดับแรก ส่วนอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่ได้รับความสนใจมากก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551 : 145-147) ได้ศึกษาการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง การวิจัยผลการศึกษาพบว่า1. ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1- 2 ครั้ง/ปี มาใช้บริการประเภทแจ้งการย้ายเข้า เสียภาษีบำรุงท้องที่ ขอน้ำอุปโภคบริโภค และขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ขอภาชนะรองรับขยะ(ถังขยะ) 2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง 3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง 5. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 7. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .058. ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 9. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 10. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้/ เทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

วนิดา ด้วงอิน (2550 : 161) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักงานพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินกิจกรรม โครงการและกำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรดจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

สุพจน์ ฉลาด (2550 : 68-71) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ไดรับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆ ด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen. 1975 : 4-11) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา จำนวน 4,966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ขณะเดียวกัน เคนและคณะ (Kane and others. 1999 : 730) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการพยาบาลผลลัพธ์ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยจำนวน 2,116 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ ส่วนฮัลกาและคณะ (Hulka and others. 1975 : 112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ที่ฟอร์สเวร์ รัฐอินเดียน่า สหรัฐอเมริกา พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าเพศชาย

โบร์แมน และนอร์แมน (Borman and Norman. 1976 ; อ้างถึง ถนัด บ่วงดักใจ. 2549 : 43-44) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไอโอวา พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำ (Routine) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ให้บริการนั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เริ่มแรกคือ จะต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้น ในการทำงานจะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

ลินซ์ และซูเลอร์ (Lynch and Schuler. 1990 : 16-22) ได้ศึกษาแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 600 คน ใช้เครื่องมือการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้ข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ พบว่า แหล่งที่มาของคุณภาพบริการ มี 3 ประเภท คือ 1) จากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ สถานที่รอคอย ห้องพัก อาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ 2) จากการมารับบริการครั้งก่อน เช่นเคยมา รับบริการตรวจที่ห้องผู้ป่วยนอก ห้องปฐมพยาบาล เป็นต้น และ 3) จากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ ของผู้ให้บริการความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรือ อุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

มัสาฟา และฮัคค์ (Mustapha & Haqq. 1996 : 110, 251-255) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพในตรินิแดดและโทบาโก้ โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 1,500 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ อัธยาศัย ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ คำแนะนำที่ได้รับในด้านระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ส่วนระยะเวลารอคอยและค่าใช้จ่ายในการบริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ

นิวแมน และคณะ (Newman and others. 1998 : 174-180) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการสุขภาพในจังหวัดมานิกา (Manica) ในประเทศโมเซมบิค (Mozambique) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 980 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการได้รับการฝึกอบรมของผู้ให้บริการ ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรอคอย โดยร้อยละ 55 ของผู้ถูกสัมภาษณ์เชื่อว่าการบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี ถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจ การรอนาน ทำให้ความพึงพอใจน้อยลง และพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เคน แมคซีจิวสกี้ และฟินซ์ (Kane, Maciejewski, & Fincht. 1999 : 494 – 516) ได้ศึกษาอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เมื่อศึกษาทั้งวิธีการที่นุ่มนวลและแข็งกร้าวในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพในออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา แล้วพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นทำได้ทั้งวิธีการที่นุ่มนวล และแข็งกร้าว โดยอุปสรรคนั้นเกิดจากนโยบายและการปฏิบัติของบริษัทที่มีแนวทาง และการปฏิบัติที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความแตกต่างในการปฏิบัติในแต่ละประเทศน้อยมาก อุปสรรคที่ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีประสิทธิภาพส่วนใหญ่ขึ้นกับการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งในออสเตรเลียและนิวซแลนด์โดยเฉพาะการตกต่ำของระบบเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

สกรอเดอร์ (Schroeder 2003 : 19–43) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานที่มีวิธีการที่เป็นที่ยอมรับ พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องที่น่าสนใจและมีการวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับผลกระทบจากการบริหารจัดการที่ดีที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเกี่ยวผลกระทบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานข้ามประเทศและข้ามประเภทอุตสาหกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ในการพิจารณาการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ความแตกต่างของแต่ละประเทศ และแต่ละประเภทอุตสาหกรรม วิธีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ที่สนับสนุนในการทำงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ด้านสวัสดิการ การคัดเลือกบุคลากร การทำงานเป็นทีม การบริหารผลตอบแทน การพัฒนา และฝึกอบรม สถานภาพบุคคล การบริหารการเงิน

จุน ไช และคณะ (Jun, Cai and Others. 2005 : 791–812) ได้ศึกษาวิธีการบริหารคุณภาพโดยรวม ด้านความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า วิธีการบริหารคุณภาพโดยรวม ได้ถ่ายโอนหน้าที่ของการบริหารงานโดยมาจากอุตสาหกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพิจารณาการบริหารงานของกรรมการระดับสูง โดยที่พุ่งเป้าไปที่วิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เข้าถึงความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสำรวจหัวหน้างาน 2 แห่ง ด้วยการประยุกต์ใช้วิธีการบริหารคุณภาพโดยรวม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน ผลที่ได้การศึกษาในครั้งนี้เน้นไปในด้านการมอบอำนาจให้พนักงาน การทำงานเป็นทีม และการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีผลกระทบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ต่อความพึงพอใจของพนักงาน และเพื่อให้การปรับปรุงด้านความพึงพอใจของพนักงานจะทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น งานวิจัยดังกล่าวจึงได้เพิ่มการอบรมและพัฒนาให้กับพนักงานเพื่อปรับวิธีการบริหารคุณภาพโดยรวมให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ พอสรุปได้ว่า การวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะจะประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อเมื่อต้องสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อได้จะต้องทราบและเข้าใจความต้องการและความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ ในขณะเดียวกันงานให้บริการมีบุคคลเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมที่สำคัญต่อการให้บริการ ความพึงพอใจส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับเรื่องที่ทำการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้วยการนำเอาหลักการในด้านการให้บริการที่สำคัญมากำหนดขึ้นเป็นตัวแปรกลุ่มที่ 2 เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเรื่องของสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนาต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

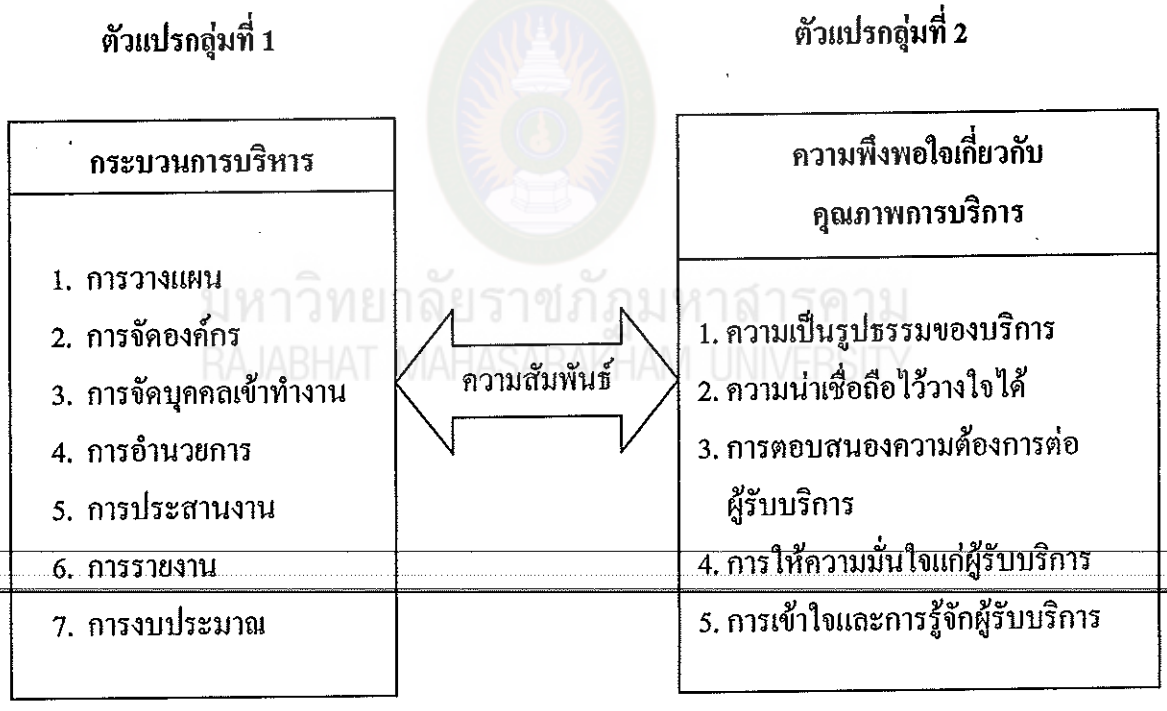
กรอบแนวคิดของการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงบทความ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากศึกษามาใช้ในกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรกลุ่มที่ 1 และตัวแปรกลุ่มที่ 2 พร้อมทั้งนำมาสร้างแบบสอบถามรวมทั้งอภิปรายผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ตามลำดับดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 79-88)

2. ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการมาจาก พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988 : 41-50) ซึ่งได้ทำเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ขึ้นเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถมองเห็นภาพรวมเกี่ยวกับแนวคิดดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปไว้ในแผนภูมิที่ 2 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY