



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย
 - 1.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
 - 1.5 การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
 - 2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง
 - 2.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

ท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น “การปกครองท้องถิ่น” จึงเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คัดเลือก และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของคนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจากแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมา เพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิธีการประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาระยะของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาระยะทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ และ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยเหลือตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาสังคมชนบทอย่างยิ่ง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหารกล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ

ความหมายของการกระจายอำนาจสำหรับความหมายของการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น ประทาน คงฤทธิศึกษากร ประหยัด หงษ์ทองคำและศาสตราจารย์ บอนนาร์ต ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ (กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. 2543 : 12) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ การกระจายอำนาจ แบ่งออกได้ 2 ความหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์กรสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรศัพท์ เป็นต้น

เจ้าของท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้น อาจจะเป็นผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น หรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้ สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่าท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองบางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลาง การกระจายอำนาจนั้น นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำแล้ว ยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้มอบให้องค์กรปกครองท้องถิ่นรับไปจัดทำด้วย

หลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์กรเป็นนิติบุคคลต่างจากองค์กรของรัฐบาลกลาง การมีองค์กรเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์กรเช่นนี้ก็จะมีความไม่ติดกับหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ แต่ก็มีข้อที่น่าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควร ไม่มากเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง องค์กรปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์กรที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครรับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีโอกาสในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีรายได้ในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้หากองค์กรปกครองท้องถิ่น หรือ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมจะปฏิบัติงานเพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่นๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การจัดระบบการปกครองตามหลักรัฐศาสตร์ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจส่วนการปกครอง ระดับใดจะให้อำนาจแก่หลักการใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับประวัติศาสตร์ ความเป็นมาในอดีต และสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เกิดขึ้นในยุคสมัยนั้น ๆ การกระจายอำนาจ เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 แล้วจัดระเบียบ การบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของ สภาตำบลเพิ่มมากขึ้น เมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำ ประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการ บริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจ หน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเอง ของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณ ที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 กระทรวงมหาดไทย ได้ออกคำสั่ง ที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน(ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบล เข้าเป็นองค์กรเดียวกันเช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติ หน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวะการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนา เมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการ

วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบ บริหารของตำบลและให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ใดๆก็ตาม ฐานะของสภาตำบลยังไม่ได้เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัด หรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0309/ว 438 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2509 ค่วนมาก ที่ มท 0309/ว 99 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2510



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินการไปได้โดยมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหาร รัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 43 ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 44 พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537

อบต. มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 40 และมาตรา 95 ให้พ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหนี้ ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 41 และ 95 วรรคสี่

1.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- 1.2.1 ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภาตำบล)
- 1.2.2 ฝ่ายบริหาร คือ คณะผู้บริหาร
- 1.2.3 ฝ่ายข้าราชการประจำ คือ พนักงานส่วนตำบล

ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้ง จากประชาชนหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกได้ 6 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

ตำบลโดยให้นายอำเภอแต่งตั้ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของสภาองค์การบริหารส่วนกำหนด คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบ กิจการสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้มติของที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหลัก

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการ บริหารกิจการสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณา และให้ความเห็นชอบร่างบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตาม กฎหมาย นโยบาย และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทาง ราชการ

ฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบการบริหารราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งมาจากประชาชนเลือกตั้งและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ซึ่งมา จากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง เช่นกัน

อำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหาร

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการองค์การ บริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายก
4. วางระเบียบเพื่อให้งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้พระราชบัญญัติ และกฎหมายอื่น
7. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบล



8. เป็นผู้เสนอร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ฝ่ายข้าราชการประจำ

พนักงานส่วนตำบล หมายถึง พนักงานที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับเงินเดือน จากองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะวิเคราะห์หับบทบาท และหน้าที่ ภารกิจ ของตนเองในการกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม แต่โดยทั่วไปจะกำหนดส่วนบริหารพื้นฐานไว้ 3 ส่วน คือ

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่ง ดังนี้

- 1.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น ผู้บังคับบัญชาสูงสุด
- 1.2 หัวหน้าสำนักปลัด
- 1.3 เจ้าหน้าที่ธุรการ
- 1.4 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- 1.5 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- 1.6 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะงานหน้าที่และความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานสังคมสงเคราะห์ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานจัดแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ

2. ส่วนการคลัง มีพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่ง ดังนี้

- 2.1 นักบริหารงานคลัง (หัวหน้าส่วนการคลัง)
- 2.2 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
- 2.3 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
- 2.4 เจ้าหน้าที่พัสดุ
- 2.5 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะงานหน้าที่และความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชี การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การตรวจสอบเงิน งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุทะเบียนทรัพย์สิน การควบคุมพัสดุ ควบคุมการใช้งบประมาณ ประเมินผล ตรวจสอบฐานะการเงินการคลัง รวบรวมสถิติข้อมูล งานอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

3. ส่วนโยธา มีพนักงานส่วนตำบล ในตำแหน่ง ดังนี้

- 3.1 นักบริหารงานช่าง (หัวหน้าส่วนโยธา)
- 3.2 นายช่างโยธา
- 3.3 ช่างโยธา
- 3.4 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะงานหน้าที่และความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่สำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ อาคาร สะพาน ถนน ประมาณค่าใช้จ่ายโครงการก่อสร้างต่างๆ งานควบคุมงานก่อสร้าง งานบำรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน งานออกใบอนุญาตก่อสร้าง งานการไฟฟ้า งานประปา งานอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และที่ได้รับมอบหมายโอนภารกิจ

4. ส่วนการศึกษา มีพนักงานในตำแหน่ง ดังนี้

- 4.1 นักบริหารการศึกษา
- 4.2 เจ้าหน้าที่การศึกษา
- 4.3 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะงานหน้าที่และความรับผิดชอบ

การให้บริการเกี่ยวกับงานด้านการการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประสานงานกับโรงเรียนต่างๆ ส่งเสริมงานด้านศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณี งานกิจกรรมศาสนา งานกีฬานันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานพัฒนาความรู้ให้เด็กและเยาวชน

5. ส่วนสาธารณสุข มีพนักงานในตำแหน่ง ดังนี้

- 5.1 นักบริหารงานสาธารณสุข
- 5.2 เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
- 5.3 และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะงานหน้าที่และความรับผิดชอบ

งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานส่งเสริมสุขภาพ งานอนามัยสิ่งแวดล้อมงานกำจัดขยะมูลฝอย งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีส่วนต่าง ๆ ตามขนาด และความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะพิจารณากำหนดตำแหน่งพนักงานส่วนตำบล เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ซึ่งแบ่งตาม จำนวนเงินรายได้ และจำนวนประชากร ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป

องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 6 ล้านบาทขึ้นไป

องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท

1.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.3.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ 2 ประเภท ไว้ดังนี้

1.3.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะ

ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และคนพิการ
7. คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

1.3.1.2 กิจการที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

1. จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. พังเมือง

1.3.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
2. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
3. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
4. การสาธารณูปการ
5. การส่งเสริม การฝึก การประกอบอาชีพ
6. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
7. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
8. การจัดการศึกษา
9. การสังคมสงเคราะห์ พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส
10. การบำรุงรักษาศิลปะ ประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
11. การปรับปรุงชุมชนแออัด จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
12. การส่งเสริมกีฬา
13. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
15. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
16. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
17. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

18. การจัดทำให้มีการควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
19. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
20. การจัดทำให้มีการควบคุมการฆ่าสัตว์
21. การรักษาความปลอดภัย ความเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่นๆ
22. การจัดการบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
23. การผังเมือง
24. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
25. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
26. การควบคุมอาคาร
27. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
28. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
29. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด

1.4 องค์กรบริการส่วนตำบลวังแดง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลวังแดง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยมี นายสวิต เม่นน้อย กำนันตำบลวังแดง เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง คนปัจจุบันคือนายชวลิต แสงไพโรจน์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 2 รูปภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 ตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอท่าเรือ อยู่ห่างจากอำเภอท่าเรือ ประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 35 กิโลเมตร มีพื้นที่รวม 21 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,000 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลศาลาลอย ตำบลบ้านร่อม อำเภอท่าเรือ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโพธิ์เอน อำเภอท่าเรือ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลศาลาลอย ตำบลบ้านร่อม อำเภอท่าเรือ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหลวง อ.คอนสาร จ.สระบุรี

ภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไป พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำป่าสักไหลผ่าน มีแหล่งน้ำธรรมชาติ คือ บึง ซึ่งประชาชนสามารถใช้ทำการเกษตร

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง แบ่งพื้นที่การปกครอง เป็น 8 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1	ชื่อบ้านวังแดงเหนือ	จำนวนประชากร	180	คน
หมู่ที่ 2	ชื่อบ้านวังแดงเหนือ	จำนวนประชากร	435	คน
หมู่ที่ 3	ชื่อบ้านโคกแก้ว	จำนวนประชากร	434	คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

หมู่ที่ 4	ชื่อบ้านท้ายคู้ง	จำนวนประชากร	342	คน
หมู่ที่ 5	ชื่อบ้านบึงใต้	จำนวนประชากร	471	คน
หมู่ที่ 6	ชื่อบ้านบึงกลาง	จำนวนประชากร	412	คน
หมู่ที่ 7	ชื่อบ้านบึงกลาง	จำนวนประชากร	377	คน
หมู่ที่ 8	ชื่อบ้านบึงเหนือ	จำนวนประชากร	481	คน
รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น			3,132	คน

ด้านเศรษฐกิจ

1. อาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนาข้าว เลี้ยงไก่ ปลูกพืชผัก ทำสวน

2. หน่วยงานธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

คลังน้ำมัน ไออาร์พีซี จำนวน 1 แห่ง

บริษัท ซี.พี อินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง

บริษัท อินเทอร์เน็ตทรานส์ จำนวน 1 แห่ง

ด้านสังคม

1. การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

2. สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด จำนวน 3 แห่ง

3. โรงพยาบาล/สาธารณสุข

สถานีอนามัย จำนวน 1 แห่ง

4. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในทรัพย์สิน

สถานีตำรวจชุมชน จำนวน 1 แห่ง

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1. นายชวลิต แสงไพโรจน์ ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

2. นายอรุณ สมเสียง ตำแหน่ง รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

3. นายพิพัฒน์พน ขุมทรัพย์ ตำแหน่ง รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

4. นายสมจิต อาลัยรส ตำแหน่ง เลขานุการองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จำนวน 16 คน (หมู่บ้านละ 2 คน มีทั้งหมด 8 หมู่บ้าน)

บุคลากร

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจ และลูกจ้างทั่วไป รวมจำนวน 20 คน

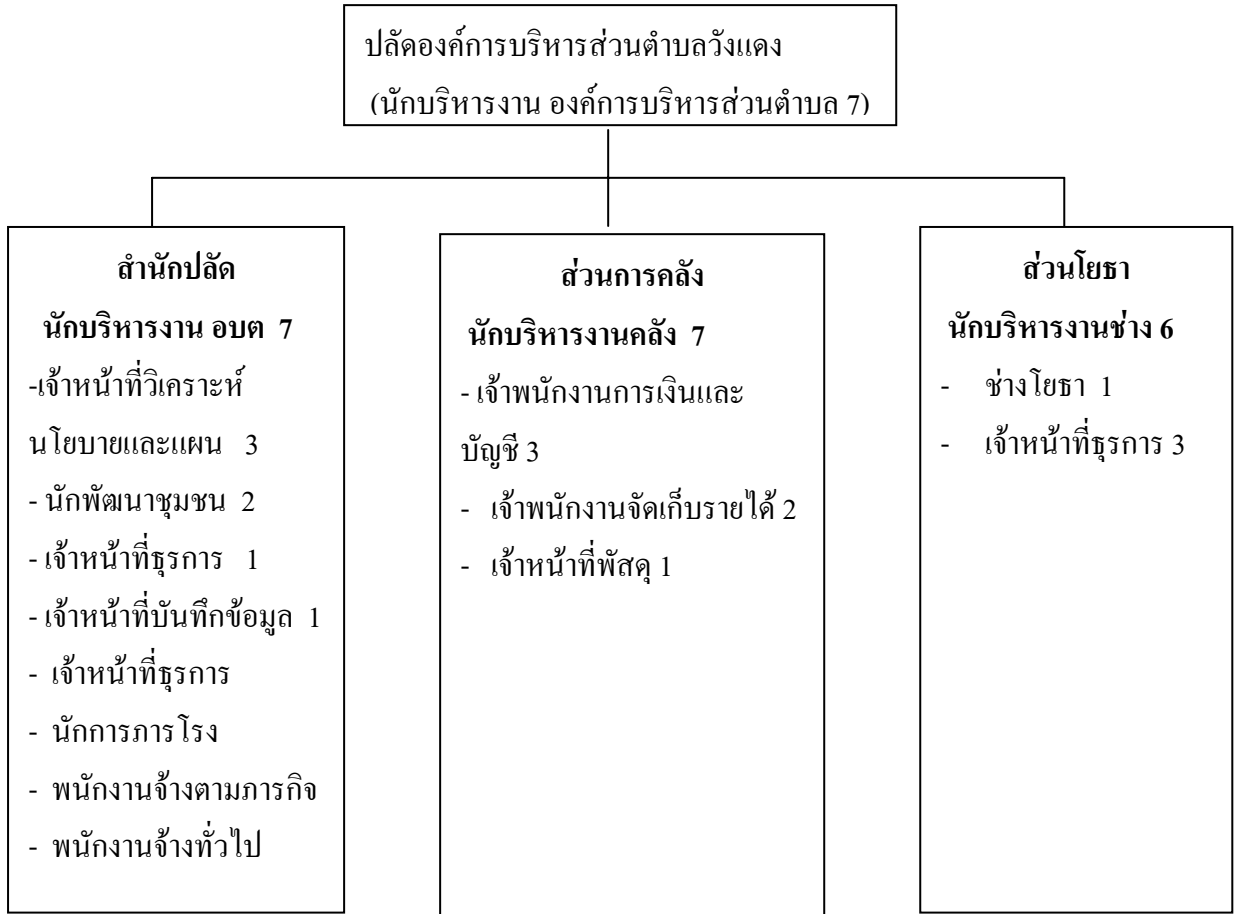
สังกัด สำนักปลัด	จำนวน	13	คน
สังกัด ส่วนการคลัง	จำนวน	4	คน
สังกัด ส่วนโยธา	จำนวน	3	คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

โครงสร้างส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง. 2553 : 5

องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง มีส่วนราชการแบ่งออกเป็น ส่วนและฝ่าย และมีผู้รับผิดชอบงานต่างๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยสำนักงานปลัดฯ แบ่งเป็นฝ่ายงานต่างๆ และมีหน้าที่รับผิดชอบตามฝ่ายดังนี้

1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

1.1.1 ควบคุมตรวจสอบการทำงานและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน
ต่างๆ ของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างของสำนักงานปลัดฯ

1.1.2 ควบคุมดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ข้าราชการ
ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก/ส่วนต่างๆ ภายในองค์การ
บริหารส่วนตำบลวังแดง

1.1.3 ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานสวัสดิการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ
และพนักงานจ้าง ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนัก/ส่วนต่างๆ ภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล
วังแดง

1.1.4 งานการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การประชุม/สัมมนาข้าราชการ
ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทุกคน

1.1.5 งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี และงานราชพิธี งานประชาสัมพันธ์

1.1.6 งานธุรการและงานสารบรรณ ร่างหนังสือ โต้ตอบหนังสือ และเรื่อง
นำเสนอผู้บริหาร

1.1.7 จัดการประชุมสภาฯ และทำรายงานการประชุมสภา

1.1.8 งานพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และเครื่องราชต่างๆ ของ
ข้าราชการและลูกจ้างประจำ

1.1.9 งานทะเบียนประวัติ ทั้งคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการ
ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทุกคน

1.1.10 งานเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของข้าราชการ
ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทุกคน

1.1.11 งานบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้ายและเลื่อนระดับข้าราชการและลูกจ้างประจำ
ตลอดจนพนักงานจ้างทุกตำแหน่ง

1.1.12 งานควบคุมดูแลรับผิดชอบจัดงานเลี้ยงรับรองการประชุมสัมมนาต่างๆ

1.1.13 งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับ
การประชุมสภา

1.1.14 การจัดทำทะเบียนคุมการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ

1.1.15 งานเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอยการดูแลรักษาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล

1.1.16 งานอาคารสถานที่ การใช้รถยนต์ และอื่นๆ

1.1.17 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

1.1.18 งานกฎหมายและคดี

1.1.19 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

1.1.20 งานนโยบายและแผน

1.1.21 งานวิชาการระบบข้อมูลข่าวสารระบบสารสนเทศและ

การประชาสัมพันธ์

1.1.22 งานข้อบังคับ ข้อบัญญัติงบประมาณ

1.1.23 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 ฝ่ายการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ดังนี้

1.2.1 งานการศึกษา ในฐานะนักวิชาการเฉพาะด้าน

1.2.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1.2.3 งานวิชาการ ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบสารสนเทศและการ

ประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

1.2.4 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งภาระหน้าที่ในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นักการภารโรง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานอาคารสถานที่ จัดเตรียมสถานที่ งานสวน
งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานขับรถยนต์มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานดูแล บำรุงรักษารถยนต์ การรับส่ง
เอกสารระหว่างองค์กร ช่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ช่างเหมาเก็บขยะ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล งานอื่นๆ
ตามที่ได้รับมอบหมาย

แม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานความสะอาด ภายในอาคารสถานที่ และงานอื่นๆ
ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง

รับผิดชอบงานในส่วนการคลัง มีข้าราชการเป็นเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง
ในสังกัดเป็นผู้ช่วย มีความรับผิดชอบพิจารณา ศึกษาวิเคราะห์ ทำความเห็นเสนอแนะและ
ดำเนินการปฏิบัติงานบริหารงานคลังที่ต้องใช้ความชำนาญโดยตรวจสอบการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ
งานคลังหลายด้าน เช่น งานการคลัง การการเงินและบัญชี งานจัดเก็บรายได้ งานรวบรวมสถิติและ
วิเคราะห์งบประมาณ งานพัสดุ งานธุรการส่วนการคลัง งานจัดการเงินกู้ งานจัดระบบงานและ
ตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน งานรับรองสิทธิการเบิกงบประมาณ
การควบคุมการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าและหลักฐาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

การแทนตัวเงิน พิจารณาตรวจสอบรายงานการเงินต่างๆ รายงานการปฏิบัติงาน สรุปเหตุการณ์การปฏิบัติงานต่างๆ พิจารณาวินิจฉัยผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องวางแผนงานด้านต่างๆ ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานคลังมีประสิทธิภาพตลอดจนควบคุมการตรวจสอบและประเมินผลการทำรายงาน ตรวจสอบการหลีกเลี่ยงภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างทั่วถึง เสนอแนะการเพิ่มแหล่งที่มาของรายได้ ควบคุมตรวจสอบรายงานการเงินและบัญชีต่างๆ ตรวจสอบการเบิกจ่าย วัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อ จัดจ้าง ร่วมเป็นกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น กรรมการรักษาเงิน ฯลฯ มีส่วนราชการที่เป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

2.1 ฝ่ายการเงินและบัญชี มีรายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้

2.1.1 จัดทำคำสั่งคณะกรรมการเก็บรักษาเงิน คณะกรรมการรับ-ส่งเงิน คณะกรรมการตรวจสอบการรับเงินประจำวัน

2.1.2 การตรวจสอบการรับเงินรายได้จากงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ตามใบนำส่งและใบสรุปใบนำส่งเงินให้ตรงกับใบเสร็จรับเงินและนำฝากธนาคารทุกวัน

2.1.3 การตรวจสอบเงินโอน ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนลดช่องว่างภาษีมูลค่าเพิ่ม เงินค่าธรรมเนียมต่างๆ

2.1.4 การโอนเงินเดือนเจ้าหน้าที่และพนักงานเข้าธนาคาร

2.1.5 การรับฎีกาเบิกเงินจากหน่วยงานต่างๆ ลงเลขและวันที่ การตรวจสอบฎีกาจ่ายเงิน เอกสารประกอบฎีกา

2.1.6 การจัดทำฎีกาเบิกเงิน ฎีกาเงินสะสม รายละเอียดต่างๆ

2.1.7 การนำส่งเงินภาษีต่างๆ เงินสมทบ รวมทั้งรายงานการจัดทำเช็ค

2.1.8 การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าจ้างเหมาบริการ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินสำรองจ่าย ค่าเบี้ยเลี้ยงอื่นๆ

2.1.9 การลงบัญชีเงินสดรับ และทะเบียนเงินรายรับ

2.1.10 จัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน

2.1.11 รายงานการรับจ่ายเงินอุดหนุนต่างๆ เงินถ่ายโอน

2.1.12 การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ และรายงานต่างๆ ตามกฎหมายบัญชี

2.2 ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีรายละเอียดและขอบเขตงาน ดังนี้

2.2.1 จัดเก็บรายได้ และเงินโอนต่างๆ

2.2.2 ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รายละเอียดต่างๆ ของผู้มาชำระค่าภาษีทุกประเภท

2.2.3 งานประเมินจัดเก็บรายได้ ประเมินภาษี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

2.2.4 จำหน่ายลูกหนี้ค้างชำระออกจากรายบัญชี เร่งรัดการจัดเก็บรายได้

2.2.5 จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ค่าภาษี และทะเบียนคุมอื่นๆ

2.2.6 เร่งรัดจัดเก็บและตรวจสอบภาษีประจำเดือน

2.3 ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ดังนี้

2.3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี

2.3.2 จัดทำแผนพัสดุประจำปี แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานต่างๆ

ในฐานะหน่วยงานพัสดุดกลาง

2.3.3 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนฯ และขั้นตอนต่างๆ ตามระเบียบพัสดุ

2.3.4 จัดทำบัญชีรับจ่ายวัสดุ ทะเบียนครุภัณฑ์ลงเลขรหัสที่ตัวครุภัณฑ์ การยืมพัสดุต้องทวงถามติดตามเมื่อครบกำหนดคืน

2.3.5 แต่งตั้งคณะกรรมการจำหน่ายพัสดุกรณีมีพัสดุที่ไม่ใช้หรือเลิกใช้เสื่อมสภาพและสูญหาย

2.3.6 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา

รับผิดชอบกำกับดูแลภายในกองช่างมีข้าราชการเป็นเจ้าหน้าที่ และพนักงานจ้างในสังกัด เป็นผู้ช่วย มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการด้านช่าง งานสำรวจ ออกแบบ จัดทำข้อมูลด้านการก่อสร้าง การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ ออกแบบเขียนแบบ ตรวจสอบการก่อสร้างควบคุมอาคาร งานเกี่ยวกับแผนปฏิบัติงานด้านวิศวกรรม การควบคุมบำรุงรักษาเครื่องจักรกล งานเกี่ยวกับแผนงานการเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ งานสวนสาธารณะ งานสถานที่และไฟฟ้า สาธารณะให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีฝ่ายต่างๆ ดังนี้

3.1 ฝ่ายก่อสร้าง ออกแบบ ควบคุมอาคารและผังเมือง มีรายละเอียดของงานและการปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.1.1 งานธุรการ รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือรับ-ส่งต่างๆ ของส่วนโยธา

3.1.2 งานก่อสร้างบูรณะถนน สะพาน สิ่งก่อสร้างสาธารณะ

3.1.3 การสำรวจออกแบบ จัดทำข้อมูลด้านการก่อสร้าง เขียนแบบต่างๆ

3.1.4 งานการขออนุญาต ตาม พ.ร.บ ควบคุมอาคาร ตลอดจนกฎหมายอื่นๆ

3.1.5 งานสถาปัตยกรรม และมัณฑนศิลป์

3.1.6 งานการประมาณราคา

3.1.7 งานประเมินราคา

3.1.8 งานสำรวจแผนที่ การวางผังพัฒนาเมือง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

3.1.9 การตรวจสอบการใช้ที่สาธารณะ การบำรุงรักษาสิ่งสาธารณูปการ เช่น ถนน ทางเท้าคันดิน สะพาน ท่อระบายน้ำ

3.2 ฝ่ายประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่ขอบข่ายงานดังนี้

3.2.1 งานไฟฟ้าสาธารณะ งานประสานสาธารณูปโภคอื่นๆ

3.2.2 งานประปา คูระบายน้ำ ซ่อมบำรุง

3.2.3 การระบายน้ำ การแก้ไขปัญหาที่ท่วมขัง คูคลอง ท่อระบายน้ำ

3.2.4 งานสำรวจ ออกแบบ สาธารูปโภคและสาธารณูปการ

ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่อชุมชน

1. เป็นองค์กรในการบริหารจัดการพัฒนาตำบลและเป็นไปตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2. เป็นหน่วยปฏิบัติและประสานงานทรัพยากรระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กับท้องถิ่นอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนอื่นๆ

3. เพื่อเป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกท้องถิ่น (สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล) เข้าไปมีส่วนร่วมตัดสินใจ ในการจัดงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน

4. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคนในท้องถิ่นให้มีความสามารถทำงานรับใช้ท้องถิ่นอย่างเต็มกำลังและก่อให้เกิดการจ้างงานขึ้นในท้องถิ่น เช่น สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานและลูกจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบล

5. เป็นการส่งเสริมการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น และตรวจสอบการทำงานและการใช้สิทธิเข้าชื่อถอดถอนสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่โปร่งใสตามบทบาทหน้าที่ในการเลือกตั้ง กำกับควบคุม และการถอดถอนสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่โปร่งใส

1.5 การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ

การให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงในด้านความรับผิดชอบ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบล เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการทำงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง จึงปรับปรุง ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการด้านการให้บริการประชาชนเพิ่มเติมจากเดิม ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 ขั้นตอนกระบวนการให้บริการเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลวังแดง

กระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (เดิม)	ระยะเวลาที่ปรับลด
1. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	7 นาฬิกา/ราย	5 นาฬิกา/ราย
2. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	8 นาฬิกา/ราย	5 นาฬิกา/ราย
3. การจัดเก็บภาษีป้าย	8 นาฬิกา/ราย	5 นาฬิกา/ราย
4. สนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	7 วัน/ราย	5 วัน/ราย
5. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	45 วัน/ราย	30 วัน/ราย
6. ขออนุญาตรื้อถอนอาคาร	45 วัน/ราย	30 วัน/ราย
7. ขออนุญาตตัดแปลงอาคาร	45 วัน/ราย	30 วัน/ราย
8. ขอใช้น้ำประปา	5 วัน/ราย	3 วัน/ราย
9. ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย	7 วัน/ราย	ทันที
10. ใบแจ้งเรื่องร้องทุกข์	10 นาฬิกา/ราย	5 นาฬิกา/ราย
11. ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	7 วัน/ราย	5 วัน/ราย
12. ขอรับข้อมูลข่าวสาร	10 นาฬิกา/ราย	5 นาฬิกา/ราย
13. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (130 ประเภท)	20 วัน/ราย	15 วัน/ราย
14. ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	5 วัน	3 วัน

หมายเหตุ : ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่ผู้มารับบริการมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

ที่มา : องค์กรบริหารส่วนตำบลวังแดง. 2552 : 3

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

พิชัย คุ่มหรั่ง (2541 : 17) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

การตัดสินใจแสดงออกซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นรินทร์ บุญก้านตง (2544 : 27) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็นคือการพิจารณาตัดสินใจความเชื่อจากบุคคลอื่นในบางประเด็นความคิดเห็นอาจแสดงออกทางคำนิยมหรือชนิดของเหตุผลหรือหลักฐานที่มีอยู่ซึ่งความสำคัญของความเห็นอาจจะมีมากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่บุคคล

2. ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกอย่างแคบและตรงจุดสามารถทำให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติดังนั้นเมื่อความเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่เปลี่ยนแปลงภายนอกและมีความจำกัดจะมีรากฐานมาจากระบบทัศนคติของแต่ละบุคคล

3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งมีชีวิต มันสามารถวัดได้และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมา ซึ่งโดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นทัศนคติ เทคนิคการวางแผน และการสร้างแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการวิจัยด้านความคิดเห็นเป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ในการทำงานการติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนสภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำว่า “ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัย และพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจดังนี้ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 249) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

พจนานุกรมทางการศึกษา (สิริพร บุญนันท. 2539 : 6) สรุปว่าความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

เบสท์ (John W. Best) (สิริพร บุญนันท์. 2539 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมไปถึงการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

จากแนวความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงที่แสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้น ได้มีผู้อธิบายไว้ดังนี้

ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ (วรรัตน์ ภาพยนตร์. 2544 : 56)

ความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในสิ่งดังกล่าว การแสดงความคิดเห็นนั้น คล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้น เกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย (วุฒิภาพ ภาพยนตร์. 2540 : 144)

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่ตนเองรับบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกันทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง นักสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ นักวิจัย หรือบุคคลอื่น ๆ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ บางทีก็มีความหมายคล้ายคลึงกันในบางสถานการณ์ แต่การแสดงความคิดเห็นมีส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะความคิดเห็นมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า (วุฒิภาพ ภาพยนตร์. 2540 : 147)

ความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกเฉพาะตัวบุคคล ที่อาจแสดงออกทางวาจา การเขียน โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้เดิม ประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคล (ชาติรี นันทพานิช. 2539 : 122)



ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัย พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ ตนไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออก การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ (สินินุช ทรุฑเมือง, 2538 : 144)

สรุป จากความหมายดังกล่าว ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ โดยเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถาม แต่การแสดงความคิดเห็นมี ส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า ที่อาจแสดงออก ทางวาจา และการเขียน ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลหรือสิ่งที่ตนไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้ เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกถึงการยอมรับหรือปฏิเสธ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะ กล่าวได้ว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ขององค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงาน ลินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไก หรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชู หรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในขณะนี้คือ พนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อขององค์กรมากที่สุดและเป็น ด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้มากมาย ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและ วิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ ประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อ โดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรือ อาจเกลียดชังประทับใจจัดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกปิด เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราด ตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเฝ้ายาวไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะกดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนพุ่ม

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการ ฐูหน้าทีและไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็น ต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้น หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการ ซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

เวอร์มาร์ (Verma. 1999 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพนแคลส กีส โทมัส (Penchansky & Thomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการ บริการดังนี้ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับ ความต้องการขอรับบริการการเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถ ของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธร ธนาพงศธร (2542 : 11) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิ พิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความ ปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความ สะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลือง ทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก จนเกินไป

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงาน เท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจำกัดเฉพาะเรื่องงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

เท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเอาเชื้อชาติ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการ โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 4-5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการ ให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ คือ

- 1) การเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร
- 3) ความสามารถ
- 4) ความมีน้ำใจ
- 5) ความน่าเชื่อถือ
- 6) ความไว้วางใจ
- 7) การตอบสนองลูกค้า
- 8) ความปลอดภัย
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
- และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็น งานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการ จึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการ สื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

กล่าวโดยสรุป การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน มากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน การให้บริการมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจน เป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งใน การให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการ บริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จาก แนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มา ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพในด้าน การให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้ใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

เป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

สมิต สัจฉกร (สุนันตสา คนตรีไทย. 2548 : 15) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องของหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

มิลเลท (วราพรธม สันตสนะโชค. 2540 : 31) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน



ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ นอกจากให้บริการ อย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการทำงานที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เพนซ์สกี และโทมัส (ศศิธร พูลสุข, 2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการมีหลักการ ดังนี้

- 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
- 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
- 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์
- 5) ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ
- 6) การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 7) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 8) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 9) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 10) การบริการอย่างก้าวหน้า
- 11) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่
- 12) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก
- 13) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวกของแหล่งบริการ 14) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และ 15) การยอมรับคุณภาพของบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยมัธยมมารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

เวอร์มา (Verma) (ยูพตี ลิมมธูรสกุล. 2541 : 21) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่การผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

มิลเลท (Millett. 1954 : 397) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

วิลเลียม และคณะ (William and others. 1954 : 14) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Impacts) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ถาวร โปธิ์สมบัติ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์กรของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์กร 2 ประเภท คือ องค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์กรที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์กรที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์กรที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการ



ประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์กรการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองานนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการแก่ประชาชนในการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

เลวิสและบลูม(Lewis and Bloom.1983 : 99-107) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ครอสบี้ (Crosby.1988 : 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

คาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

กรอนรูส (Gronroos.1984 : 145) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส (Gronroos) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูสคือข้อเสนอ ในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ถูกรับรู้ (Perceived service quality-TPQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ถูกรับรู้ทั้งหมด (Total perceived



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ธีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 : 182)

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos,1990 : 40-42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทิศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived service quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออย่างไร

สติฟ และคูก (Steve and Cook,1995 : 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

การวัดคุณภาพการบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 11 ประการของเลฟล็อก(Lovelock,1996 : 464-465) ดังนี้

1. ลักษณะการบริการ (Tangibles) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความอหยาขียนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง
6. รู้จักให้เกียรติผู้อื่น (Pay respect)จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ
9. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก



10. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

11. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพ การบริการของ Lovelock มีลักษณะดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 218-219)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า โดยไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าทีที่ต้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถ ของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็น กันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้ลูกค้า สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายาม เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

โดยสรุปคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอื่น โดยเสนอ คุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวัง

จากคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ ลักษณะการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม



รู้จักให้เกียรติผู้อื่น ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

2.5 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของวูม (Vroom) (ศศิธร พูลสุข.2538 : 23) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

อนุชา ฐิระวงศ์ (2546 : 20) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังสำหรับการบริการคือ ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้นจะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้รับบริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่เขาได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกสบายในการได้รับบริการ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ) เป็นเช่นไรผู้รับบริการจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังและคาดคะเนว่า โดยทั่วไปผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่ของการมาใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

2.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

วัตถุประสงค์ของการบริหารราชการและแนวทางในการปฏิบัติราชการ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ



4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
 6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ
 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- ความหมายและวิธีการดำเนินการด้านต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อ

- 1.1 ทำให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน
- 1.2 ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม
- 1.3 เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ

วิธีการดำเนินการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่ได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังนี้

1. การกำหนดภารกิจของรัฐบาลและส่วนราชการ ต้องตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ และนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ ต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั้งระดับในประเทศและท้องถิ่น
3. ก่อนดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน
4. ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่เหมาะสม
5. ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว

2. เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติดังนี้

- 2.1 ก่อนดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

2.2 การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่ต้องใช้ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ และ ตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

2.3 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติ ราชการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร.กำหนด

2.4 กรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนราชการเกิดผลกระทบต่อ ประชาชน ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการ กำหนด

3.1 เป้าหมาย แผนการทำงาน

3.2 ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ

3.3 งบประมาณที่ต้องใช้แต่ละงานหรือ โครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและ ประชาชนทราบทั่วกัน

4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดให้มีการ

4.1 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

4.2 ต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจและ ความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ

4.3 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

4.4 การจัดแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียด อื่น ๆ ที่ประชาชนหรือส่วนราชการที่มาติดต่อราชการจำเป็นต้องรู้

4.5 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

4.6 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม

4.7 ให้มีการบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วมขึ้นในจังหวัดและอำเภอ

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์มี การกำหนดให้



5.1 เมื่อมีการยุบหรือโอน หรือรวมส่วนราชการเพราะเหตุปรับปรุงภารกิจแล้ว มีผลเป็นการห้ามจัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันขึ้นอีก

5.2 ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของส่วนราชการต่าง ๆ

5.3 เมื่อตรวจสอบ กฎหมายหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ให้คณะกรรมการเสนอแนะต่อส่วนราชการเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็ว

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ มีการกำหนดให้

6.1 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานของส่วนราชการ

6.2 จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

6.3 ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการและช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่าย

6.4 การรับฟังข้อร้องเรียนและการแจ้งผลการดำเนินงานผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ

6.5 ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคและความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม

6.6 ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วกัน

6.7 ให้ราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมาย

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

7.1 ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

7.2 คุณภาพการให้บริการ

7.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

7.4 ความคุ้มค่าในภารกิจ

ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

1. การประเมินผู้บังคับบัญชา

2. การประเมินเจ้าหน้าที่

3. เงินรางวัลสำหรับส่วนราชการที่ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชน

4. เงินรางวัลสำหรับส่วนราชการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

สรุปได้ว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น หลักในการปฏิบัติงานนั้นต้องคำนึงถึง ประโยชน์สุขที่ประชาชนได้รับจากการปฏิบัติงานครั้งนั้น และเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจของรัฐ ต้องมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมาย ซึ่งต้องสอดคล้องกับนโยบายของ ก.พ.ร. และต้องให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานลดลงเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อประชาชน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและมอบรางวัลกับส่วนราชการที่ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิด และทฤษฎี ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเอกสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนเรื่องนี้ ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

กนกรัตน์ เทศการ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง: ศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จากข้าราชการ ที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่อกันที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร์ งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่อกันตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

กับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อการบริการทั้ง 10 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่องด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิวา ประสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีรายได้ 2,500 - 5,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุ และเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณทพงษ์ วิยะรันตร์(2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ระหว่างผู้มีรายได้ 5,000 บาทและต่ำกว่า กับตั้งแต่ 5,001 ขึ้นไป ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 18-30 ปี และ 31-59 ปี ระหว่างอาชีพเกษตรกร ค้าขาย พนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน และที่อาศัยหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 มีความคิดเห็นมากกว่าหมู่ที่ 4

ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด คือ งานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ รองลงมา คือ งานบริการด้านการเงินและบัญชี อันดับสุดท้าย คือ งานบริการด้านอาคารสถานที่ ในส่วนการศึกษาวิจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้องกันทั้งในงานบริการด้านต่างๆ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากให้เหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้น สำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมมากกว่าเดิม ฉะนั้น สำนักงานจึงควรวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

สิริรัตน์ ชันธิสิทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและกระจายทั่วทุกหมู่บ้าน ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณด้านการคมนาคม ด้านสาธารณสุข โภค ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

อาชีพ ระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านสาธารณสุขโลก แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณแตกต่างกัน ยกเว้นด้านทันตตามกำหนดเวลา อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

กาญจนา ทับทิมทอง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการ คือ ส่วนโยธา ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และส่วนการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการใช้บริการ คือ การบริการสำนักงานงานสาธารณสุข ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรส ต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัมรินทร์ เชนเสถียร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท สถานภาพสมรส มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลัง ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วน ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมาใช้บริการประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป