

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เกิดความเข้าใจครอบคลุมเรื่องวิจัยจึงได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น/ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ชิลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน ทิพา ประสุวรรณ, 2547, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน วสันต์ เตชะฟอง, 2549, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนอง ความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่ คาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้น ไป อีกเรื่อย

เฮอ์เบิร์ต (Hebert, 1978, อ้างถึงใน ภูมิธ สยักม้วน, 2550, หน้า 14) กล่าวว่าไว้ว่า งานใด จะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมารวมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

ริชาร์ด (Richard, 1993 อ้างถึงใน ภูมิธ สยักม้วน, 2550, หน้า 14) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ

ต่อศักดิ์ มุสิกกุล (2548, หน้า 28 อ้างถึงใน อำพัน วิมลวัฒนา, 2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ หรืออาจจะมิใน ทุก ๆ ด้าน โดย อาจจะมีความน้อยต่างกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นแง่ลบความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมาน้อยเพียงใด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะแสดงออก เมื่อความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและ จิตใจ ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี ทั้งในด้านบวกหรือด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ ก็ได้จะมีความ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมของแต่ละบุคคล สำหรับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี หาก ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะมากประชาชน ก็จะมี ความพึงพอใจในระดับสูง ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการน้อย ประชาชนก็จะมี

ความพึงพอใจในระดับต่ำ

การวัดความพึงพอใจ

ริชาร์ด (Richard, 1993 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมซ้วน, 2550, หน้า 15) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจว่าทำไมเราถึงต้องวัดความพึงพอใจ

1. เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ
2. เพื่อที่จะแจกแจงได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและ

ความคาดหวัง

3. เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน
4. เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพ บริการและความพึงพอใจ
5. เพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น
6. เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและจากจุดนี้คุณจะมีมุ่งหน้า

ไปสู่จุดใดต่อไป

ปรัชญา จันทรภัย (2542, หน้า 7 อ้างถึงใน พิพัฒน์ สังขะฤกษ์, 2550, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในทางที่ดีคือ เกิดความสุข หมายถึง ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีกแล้วก็จะพุดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพุดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชม ยกย่อง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการประกอบด้วย ตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของการบริการ

Sense of Service หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ (ธานีรินทร์ สุวงศ์วาร, 2541, หน้า 2 อ้างถึงใน ทิฆัมพร อาบสุวรรณ, 2551, หน้า 11)

ภัทรวุฒิ อุดทริยะ (2544, หน้า 18 อ้างถึงใน ทิฆัมพร อาบสุวรรณ, 2551, หน้า 11) กล่าวถึง การบริการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

นาริรัตน์ รูปงาม (2542, หน้า 14 อ้างถึงใน ชื่นกมล สมชาติ, 2551, หน้า 8) กล่าวถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติการให้ความสะดวก การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่พึงกระทำด้วยความเสมอภาคตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอต่อเนื่องและก้าวหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดความพอใจและพอใจ ซึ่งหลักการให้บริการควรประกอบด้วยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสม่ำเสมอ หลักความประหยัด และหลักความสะดวก

การบริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกล่าวได้แก่

มิลเลต (Millet, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง และการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เกทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda, 1973 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิ ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough, 2003 อ้างถึงใน ญฐิยา สุภนิตติชัย, 2550, หน้า 14) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิรา, 2554, หน้า 22 - 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่างๆสำหรับลักษณะของการบริการที่ดี จะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชน จะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- 2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

- 2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- 2.3 ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

- 2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

- 2.5 ทางานตรงเวลา

- 2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

2.7 บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

2.8 ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

2.10 ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

ความสำคัญของการบริการ

ความต้องการของมนุษย์มีความต้องการหลากหลาย งานบริการสาธารณะป็นโลกถือว่าเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ได้ดำเนินการบริการให้แก่ประชาชนมาเป็นเวลาหลายปี ผลจากการให้บริการมีภาพที่สะท้อนกลับของผู้ใช้บริการไปยังผู้ให้บริการทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการพยายามหาหลักแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดความประทับใจเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

สมิต ลิขณกุล (2543, หน้า 14 - 15 อ้างถึงใน วิชาติ พานิชกุล, 2548, หน้า 10) หากจะพิจารณากันอย่างถี่ถ้วนแล้ว เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณีและหลายครั้งที่เราได้ให้บริการโดยไม่ได้พบหน้าลูกค้า เช่น กรณีเราดูแลควบคุมให้สถานที่ประกอบการของเราดูน่าเชื่อถือหรือให้ความรู้สึกประทับใจที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดศรัทธาก็เป็นการให้บริการแก่ลูกค้า

การให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคนบริษัทบางแห่งใช้คำขวัญว่า “บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญที่สุดของเรา” Service is Our Most Important Product เรามีส่วนสำคัญต่อการบริการไม่ว่าเราจะมีตำแหน่งอะไร เราต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในบริการที่บริษัทมีอยู่ มีความเชื่อมั่นในบริการของบริษัทเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเองเป็นคนที่น่าเชื่อถือ สุขภาพดี ร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส สินค้าของเราเป็นบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้แต่รู้สึกได้ ความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเท่ากับงานในหน้าที่โดยตรงของเรา

การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชนในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการได้สถิตอยู่ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่งโดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจก็ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีการบริการประชาชนและเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วทำให้การติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมเกิดความสะดวกและรวดเร็วเป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ ความแตกต่างของเวลามีความหมายน้อยลง แม้จะอยู่คนละซีกโลกก็สามารถรับข่าวสารได้เร็วแทบจะ เท่ากันในเวลาที่เป็นจริง (Real Time) เมื่อโลกย่อเล็กลงเพราะได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนไม่น้อยการได้พบได้เห็นได้รับบริการในประเทศต่าง ๆ แทบทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ หลีกเลียงไม่ได้ ดังนั้นนับแต่บัดนี้เป็นต้นไปการให้บริการจะต้องสามารถแข่งขันในระดับโลก (Worldclass Competitiveness) มิฉะนั้นก็จะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ

บริการที่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่ม
4. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
5. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี

จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
5. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันในงานแต่ละด้าน โดยผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน

พิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการและการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีเยี่ยมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายในเพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสาร ได้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอกและเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับงานให้เกิด ความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรงเพราะจะต้องให้ การช่วยเหลือชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี

หลักการให้บริการ การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำ ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่า ดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือบริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและ สนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประ โยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเรานั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ในการทำให้สังคมมองภาพลักษณ์ของหน่วยงานในลักษณะที่ดี มีความนิยมชื่นชอบจะ ช่วยให้ผู้รับบริการและคนทั่วไปเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในสินค้าและบริการของหน่วยงาน เป็นผลให้ส่งเสริมการตลาดเพื่อช่วยให้ขายสินค้าและบริการได้มากยิ่งขึ้น

การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การสร้างความรู้สึ กที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการจะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงามได้รับการสนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม

เวเบอร์ (Weber, 1864, p. 427 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมช้วน, 2550, หน้า 17) ให้ทัศนคติ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน มากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มี

ความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

การวัดคุณภาพของงานบริการ

ในการประเมินระดับคุณภาพของงานบริการ อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ วัด ทดสอบ ประเมินค่า ให้คะแนน หรือวัดความรู้สึกได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น

1. การให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล ประเด็นหรือปัจจัยหน่วยวัดคุณภาพบริการ คือ ระบบบริการของหน่วยงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และอรรถาศัยของพนักงาน ความสะดวกสบายของอาคารสถานที่ที่มติดัดต่อ

ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ถูกค่าได้จากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

พาราซูรามาน และเบอรี่ (Parasuraman & Berry, 1990) ได้แบ่งความพึงพอใจในการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบบริการ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนเกินไปใช้เวลารอคอยน้อย การให้บริการมีการกระจายไปอย่างทั่วถึงและมีความเสมอภาค ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ การให้บริการในระบบบริการมีความถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม มีความสม่ำเสมอและน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการและการสื่อสาร ความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ การเอาใจใส่ ความมีอรรถาศัยไมตรี ความสุภาพอ่อนโยน บุคลิกลักษณะ ท่าทาง กิริยามารยาทที่ดีและความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ท่าเลที่ตั้ง สภาพอาคารสถานที่ การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน - ภายนอกอาคาร ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการที่ดีมีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่มีความพร้อมทั้งตัวผู้ให้บริการ หน่วยงานที่ให้บริการและระบบการให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองแก่ผู้รับบริการได้

ตามที่ได้รับบริการคาดหวังไว้ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ งานบริการถือว่าเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ควรมุ่งเน้นที่จะพัฒนาให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพ การวัดระดับคุณภาพของงานบริการต้องพิจารณาจากความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการจึงต้องยึดหลักการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 10 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer)

ข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น/ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับเป็นอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่นให้คำนิยามไว้ดังนี้ คือ

คลาร์ก (Clark, 1957, pp. 87 - 88 อ้างถึงใน พิเศษฐ เตโช, 2551, หน้า 28) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองของประเทศหรือรัฐซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่หรือในขอบเขตแห่งใดโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าว องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

วิท (Wit, 1967, pp. 14 - 21 อ้างถึงใน พิเศษฐ เตโช, 2551, หน้า 28) ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2 อ้างถึงใน พิเศษฐ เตโช, 2551, หน้า 29) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้

มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22 อ้างถึงใน พิเศษฐ์ เตโช, 2551, หน้า 29 - 32)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง
2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติและความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากร ประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากร เป็นต้น
3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ
4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎ ข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม โปยานั้น ๆ
5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น จะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
6. อิสระในการปกครองท้องถิ่นสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ อำนาจในการจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วนั้นยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าอิสระเต็มที่ที่เดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ จาควิส (Jacques, 1990 อ้างถึงใน พิเชษฐ เตไช, 2551, หน้า 31) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อจะ ได้ทำความเข้าใจถึงอำนาจ หน้าที่และภารกิจของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลนครและให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น (มาตรา 7) โดยกำหนดองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละประเภท

ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลตำบล พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วน ตำบลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่น ชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ ตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย (มาตรา 10)

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและ คณะผู้บริหารหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วแต่กรณี องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดจะ มีการบริหารในรูปแบบคณะองค์การบริหารส่วนตำบลหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไป ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเดิม โครงสร้างขององค์การ บริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลและคณะองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง กันเองระหว่างสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลแต่อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ. 2543 และ พ.ศ. 2546 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 ใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาอีก 1 รูปแบบ คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหลักเกณฑ์ กำหนดไว้ในมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับ ที่ 12 พ.ศ. 2546 ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะ องค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งโดยวิธีการดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อ คณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อให้จัดทำประชามติในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นว่าจะ กำหนดให้การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลใช้รูปแบบคณะองค์การบริหารส่วนตำบลหรือนายก องค์การบริหารส่วนตำบล ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติและให้ใช้รูปแบบการบริหารตามผล ประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงประชามติของผู้มีสิทธิตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์การบริหาร

ส่วนตำบลเป็นอย่างอื่น การร้องขอเพื่อให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้น ไม่น้อยกว่า 360 วัน และจะกระทำในวาระของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว ทั้งนี้ให้มีผลกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไปยกเว้นในกรณีของ องค์การบริหารส่วนตำบลนคร องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองและองค์การบริหารส่วนตำบลตำบล ที่สรุปได้ดังนี้

1. ในองค์การบริหารส่วนตำบลนครและองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่มีการเลือกตั้งทั่วไปครั้งแรกเพราะเหตุครบวาระหรือมีการยุบสภานับแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2543 ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรงในคราวเดียวกัน
2. ในองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลที่เปลี่ยนฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2550 ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรงในคราวเดียวเมื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจากการเลือกตั้งทั้ง 2 กรณีดังกล่าวเข้ารับตำแหน่งแล้วก่อนครบวาระ ไม่น้อยกว่า 360 วัน ประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิแสดงเจตนารมณ์เลือกรูปแบบการบริหาร ได้ด้วยวิธีการร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าว ข้างต้น
3. ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลที่เหลืออยู่

3.1 กรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลครบวาระและมีการเลือกตั้งทั่วไปก่อน 1 มกราคม 2550 ให้ใช้การบริหารรูปแบบคณะองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไปเช่นเดิม

3.2 กรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลครบวาระก่อน 1 มกราคม 2550 และมีการเลือกตั้งทั่วไปหลัง 1 มกราคม 2550 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถร้องขอให้ทำประชามติในการเลือกรูปแบบการบริหารก่อนวันครบวาระ ไม่น้อยกว่า 360 วัน

3.3 กรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะครบวาระและมีการเลือกตั้งทั่วไปหลัง 1 มกราคม 2550 ประชาชนสามารถร้องขอให้มีการทำประชามติก่อนวันครบวาระ ไม่น้อยกว่า 360 วัน

อนึ่ง โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันมีดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิก ซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี (มาตรา 16) สำหรับจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละประเภทนี้จะ ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 15) ดังนี้

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 22 คน

2. คณะองค์การบริหารส่วนตำบลในกรณีที่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบคณะองค์การบริหารส่วนตำบลให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีคณะองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลตามจำนวนที่กำหนดไว้ (มาตรา 36) ดังนี้

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลตำบล มีองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 2 คน

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้แต่งตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 37) และเมื่อผู้ใดได้รับแต่งตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ผู้นั้นจะดำรงตำแหน่งประธานหรือรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีที่ประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใช้รูปแบบนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งกระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ (มาตรา 48 ทวิ) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งและไม่สามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระได้ (มาตรา 48 สัตต) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย (มาตรา 48 อัฐ) ดังนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 2 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา 48 สัตตรส)

4. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิดเพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายทั้งในเรื่องงานด้านการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับคณะองค์การบริหารส่วน

ตำบลที่ว่าคณะองค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” จะเป็นหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รับผิดชอบ (ขงยุทธ วิชัยดิษฐ์, 2519, หน้า 50 อ้างถึงใน นิรันดร์ ประญกุล, 2547, หน้า 24)

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (มาตรา 16) ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัด ระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นไว้รวม 31 ประการด้วยกัน

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและ
สาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
26. การผังเมือง
27. การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
28. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
29. การควบคุมอาคาร
30. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยสรุปแล้วกิจการท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลทุกประเภทจะทำได้นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และแก้วคำ ไกรสรพงษ์, 2544, หน้า 69 อ้างถึงใน นิรันดร์ ปรัชญกุล, 2547, หน้า 27)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับ
สาธารณภัย
2. การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การป้องกัน
และระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดขยะ
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน เป็นต้น
3. การสาธารณสุขการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา
เด็กกำพร้า เป็นต้น
4. การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทาง
ระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร เป็นต้น
5. การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่
สำหรับการกีฬา เป็นต้น
6. การสาธารณสุขโรคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง
ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ เป็นต้น
7. การทะเบียนราษฎร
8. การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการอื่น ๆ ได้อีกตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้
คือ

1. การทำกิจการภายนอกเขตเทศบาล (มาตรา 57 ทวิ) มีหลักเกณฑ์ คือ
 - 1.1 การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่
อยู่ภายในเขตของตน
 - 1.2 ได้รับความยินยอมจากองค์การบริหารส่วนตำบล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่ง
ท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
2. การทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด
(มาตรา 57 ตร.) มีหลักเกณฑ์ คือ
 - 2.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค
 - 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่
บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนตำบลถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ
 - 2.3 ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
3. การจัดตั้งสหการ (มาตรา 58 และมาตรา 59) ซึ่งเป็นองค์การที่องค์การบริหารส่วนตำบล
ตั้งแต่สององค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นไปรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง
อันอยู่ในหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกันสหการเป็นทบวงการเมืองจัดตั้งโดยพระราช
กฤษฎีกาซึ่งจะต้องกำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานของสหการไว้มีคณะ
กรรมการบริหารซึ่งจะต้องประกอบด้วยผู้แทนของ องค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวข้อง
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิวา ประสุวรรณ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกร้องการ้องการบริหารส่วนตำบลบ้านแลง
การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
ต่าง ๆ ของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงและเปรียบเทียบระดับ
ความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ
และรายได้ กลุ่มสมาชิกต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านแลง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้าน
ระบบการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่

และเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ซึ่งคำนวณได้ตัวอย่างทั้งหมด 361 ราย มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้สถิติ t - test และ One - way ANOVA พบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี ที่เข้ามารับบริการโดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ซึ่งมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพชุมชน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีเพศ สถานภาพ สมรส การศึกษา รายได้และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นรินทร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ในการศึกษาวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชนโดยทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉางที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การทดสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบ ความพึงพอใจเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านและ

ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่องกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิพัฒน์ สังขะฤกษ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยว จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพในการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยว จังหวัดกาญจนบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป 17,450 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 392 คน ที่มารับบริการด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยวโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการเลือกตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test, One - way ANOVA ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe') มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนในด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากและประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยว จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่ขามเดี่ยวจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ทิฆัมพร อาบสุวรรณ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด จำนวน 260 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Compare Means และใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ LSD ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิเชษฐ เตไช (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลานารายณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลานารายณ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่ใช้บริการของหน่วยงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลานารายณ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มประชากร จำนวน 43 ราย สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Means) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5001 - 10,000 บาท และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกองช่างทั้ง 10 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความพร้อมในการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเป็นธรรม ส่วนด้านที่มี

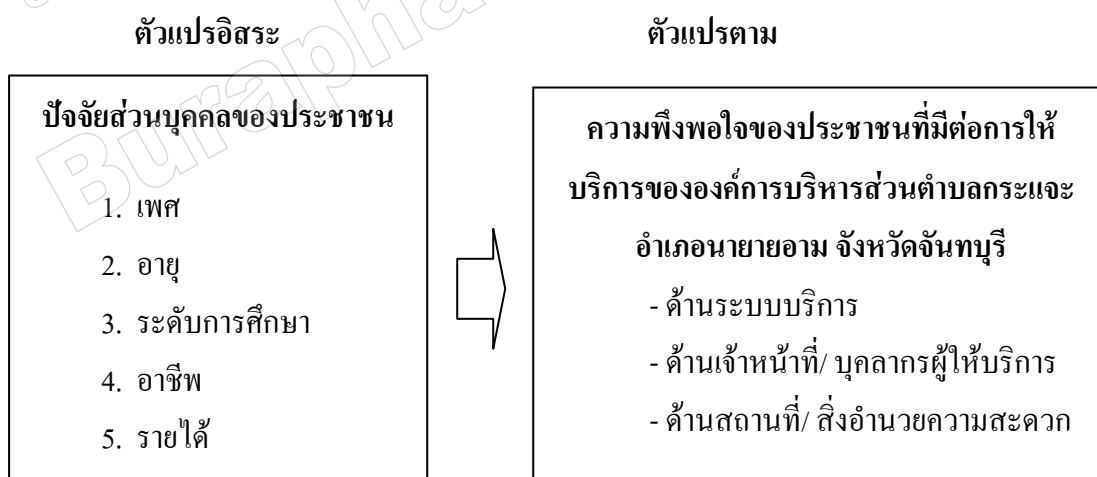
ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลาณารายณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเพศชาย อายุ 65 ปีขึ้นไป จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพค้าขายและรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าประชาชนผู้มาใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยได้กำหนดตัวแปรที่มีผลต่อการวิจัยไว้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ของพาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Parasuraman & Berry, 1990) ประกอบด้วย ด้านระบบบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย