



รายงานประเมินผลความพึงพอใจ
ของประชาชนผู้มารับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

นำเสนอโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY

คำนำ

การศึกษาวิจัย สำนวความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ต่อการให้บริการ งานบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการประเมินความพึงพอใจตามกรอบงานที่จะประเมิน โดยความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลภาคสนามซึ่งกระจายครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ภายใต้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆดังกล่าวจากการทำงานทั้งภาคสนาม และการวิเคราะห์ข้อมูลในสำนักงาน ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมิน และปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาวิจัย สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ศักยภาพระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจ ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.61** คิดเป็นร้อยละ **92.16** ระดับคะแนน **9** คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจที่ให้บริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 9

1.2 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.97 ระดับคะแนน 9

1.3 ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.89 ระดับคะแนน 9

1.4 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.22 ระดับคะแนน 9

1.5 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.31 ระดับคะแนน 9

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.61** คิดเป็นร้อยละ **92.16** ระดับคะแนน **9** คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.64 ระดับคะแนน 9

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.21 ระดับคะแนน 9

2.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.12 ระดับคะแนน 9

2.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.65 ระดับคะแนน 9

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	12
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	13
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ.....	27
2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ.....	31
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	37
2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	48
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	76
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	84
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	84
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล.....	87
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล.....	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	91
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	94
ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการศึกษา.....	94
ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	97
ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	100
ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	103
ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	112
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	112
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	113
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	114
ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการศึกษา.....	114
ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	114
ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	115
ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	116
ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง.....	117
5.2 อภิปรายผล.....	117
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	119
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	119
ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ.....	120
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม.....	122
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.ราชกิจจานุเบกษา.....	127
ภาคผนวก ข.ประมวลภาพกิจกรรมตามภารกิจที่สำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.....	132
ภาคผนวก ค.ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	136

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง. แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.....	138
ภาคผนวก จ. ประวัตินักวิจัย.....	144

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในเขตตำบลคลองหินปูน.....	53
ตารางที่ 2.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากรในเขต อบต.คลองหินปูน	53
ตารางที่ 2.3 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน...	54
ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนบ้านจำแนกตามหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน..	54
ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนเด็กนักเรียนและครูในตำบลคลองหินปูน.....	56
ตารางที่ 2.6 ศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน ในตำบลคลองหินปูน.....	56
ตารางที่ 4.1 จำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	91
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	91
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก.....	92
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	93
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาขอติดต่อรับบริการ.....	93
ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี	94
ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา.....	94
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจด้านการศึกษา ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	96
ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	97
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใน ภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	99
ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	100
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม ในภาพรวมจำแนกตามด้าน.....	102
ตารางที่ 4.14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของที่มีต่อภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	106
ตารางที่ 4.16 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง.....	107
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	109
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามงาน.....	110
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในภาพรวม จำแนกตามดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ.....	111

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
ภาพที่ 2.1 คุณประโยชน์ของความพึงพอใจจากคุณภาพบริการขององค์กร.....	28
ภาพที่ 2.2 ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	31
ภาพที่ 2.3 ดวงตราสัญลักษณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน	48
ภาพที่ 2.4 แผนที่ท้ายพระราชกฤษฎีกา กำหนดเขตที่ดิน.....	50
ภาพที่ 2.5 อาณาเขตตำบลคลองหินปูน เขตติดต่อ และเขตการปกครอง.....	51
ภาพที่ 2.6 พื้นที่ลักษณะป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	52
ภาพที่ 2.7 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	58
ภาพที่ 2.8 คณะผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	59
ภาพที่ 2.9 หัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	60
ภาพที่ 2.10 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อบต.คลองหินปูน..	65
ภาพที่ 2.11 บุคลากรกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อบต.คลองหินปูน.....	66
ภาพที่ 2.12 ภาพภารกิจด้านการศึกษา อบต.คลองหินปูน.....	66
ภาพที่ 2.13 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.คลองหินปูน.....	67
ภาพที่ 2.14 บุคลากรกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.คลองหินปูน.....	68
ภาพที่ 2.15 ภาพภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต.คลองหินปูน.....	69
ภาพที่ 2.16 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองสวัสดิการสังคม อบต.คลองหินปูน.....	70
ภาพที่ 2.17 บุคลากรกองสวัสดิการสังคม อบต.คลองหินปูน.....	71
ภาพที่ 2.18 ภาพภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต.คลองหินปูน.....	71
ภาพที่ 2.19 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	72
ภาพที่ 2.20 บุคลากรสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน.....	73
ภาพที่ 2.21 ภาพงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต.คลองหินปูน.....	74
ภาพที่ 2.22 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองคลัง อบต.คลองหินปูน.....	74
ภาพที่ 2.23 บุคลากรกองคลัง อบต.คลองหินปูน.....	75
ภาพที่ 2.24 ภาพงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อบต.คลองหินปูน.....	75

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” จะมุ่งเน้น การสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของ ทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความ มั่นคง (2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความสามารถในการแข่งขัน (3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ(6) ยุทธศาสตร์ ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งในยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 มีประเด็นที่สำคัญ คือ ภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่าง สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ส่งเสริมการกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครอง ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล โดยเปิดโอกาสให้มีการจัดบริการ สาธารณะที่หลากหลายมีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม สามารถพัฒนารายได้และทุน เพื่อดำเนินกิจกรรมในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ร่วมกับชุมชนท้องถิ่น มุ่งผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของคนทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกเพศสภาวะในท้องถิ่น โลกในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รวดเร็วหลากหลาย และ รุนแรง ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงก็คือ “กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของประชาคมโลกก็ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในทุกมิติทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นทั้งโอกาส กับดัก และความท้าทายที่ประเทศไทยต้องผ่านไปให้ได้ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ก้าวเดินต่อไปของประเทศ ไทยเราจะต้องระเบิดจากข้างใน ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและการดำเนินการพัฒนาประเทศ ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับการเชื่อมโยงไปสู่ประชาคมโลกเพื่อก้าวสู่ความเป็น สากล กลไกที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศ คือกลไกประชารัฐ ที่จะต้องมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการ โดยอาศัยส่วนร่วมจากทุกภาคฝ่าย ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อสารมวลชน ประชาชน และภาคเอกชน ที่จะต้องสานพลังความร่วมมือ ผนึกกำลังขับเคลื่อนประเทศไทยภาครัฐจะต้อง ปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

เป็นภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงสู่ประเทศไทย 4.0 บทบาทของท้องถิ่นในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ท้องถิ่น ในฐานะกลไกหลักกลไกหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินการ คำถามสำคัญสำหรับท้องถิ่น คือ 1) จะบริหารจัดการเพื่อเตรียมตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร 2)จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างไร ประการแรก คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ โดยการสร้างคนในท้องถิ่นให้มีศักยภาพ ความรู้และทักษะ เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีสำนึกรักท้องถิ่น ดำเนินชีวิตด้วยความพอเพียง และมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคนไทย 4.0 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต นอกจากนี้ท้องถิ่นยังมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ในอดีตที่ผ่านมาธุรกิจหน้าใหม่จำนวนมาก ไม่น้อยต้องเผชิญหน้ากับ การทำมาก-ได้น้อย ท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริม Local Start Up ให้ดำเนินธุรกิจ ทำน้อย-ได้มากโดยขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมีท้องถิ่นทำหน้าที่ อำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาโอกาส นอกจากนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของไทย วางอยู่บน 3 เสาหลัก คือ การเกษตร (Farmer) อุตสาหกรรม (Industry) และการบริการ (Service) ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจ และเป็นโอกาสพัฒนาไปสู่ การเป็น Smart Farmer, Smart Industry, และ Smart Service โดยจุดแข็งและจุดขายของสังคมไทย ประกอบด้วย การมีใจรักบริการ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยท้องถิ่นต้องพัฒนาตนเองให้ เป็นท้องถิ่นที่เข้มแข็ง ควบคู่ไปกับการส่งเสริมประชาชนให้เป็นประชาชนที่เข้มแข็ง เพื่อร่วมกันพัฒนาจังหวัด และกลุ่มจังหวัด รวมพลังเพื่อขับเคลื่อนในระดับภาค ซึ่งต้องผนึกกำลังสร้างเครือข่ายการพัฒนาเพื่อ ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ประเทศไทย 4.0” ประการที่สอง ท้องถิ่นจะต้องเชื่อมโยงสู่ประชาคมโลก พัฒนาตนเองให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล โดยคุณลักษณะของท้องถิ่น 4.0 นั้น ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1.Moral ท้องถิ่นจะต้องมีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเป็นธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก และมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินงาน 2.Active ท้องถิ่นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมเรียนรู้มุ่งผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ 3.Creativeท้องถิ่นจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ บนฐานความรู้ คิดนอกกรอบริเริ่ม ต่อยอดเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสาธารณะ 4.Strong ท้องถิ่นจะต้องมีความเข้มแข็งในตนเอง ทั้งในการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน มีสถานภาพทางการคลังที่มีเสถียรภาพ และมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการ ยุทธศาสตร์ชาติ,2561)

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น(Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก การกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างอำนาจรัฐประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจการปกครองตนเองโดยปลอดจากการแทรกแซงของรัฐบาลหรือองค์กรใดๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การใช้

อำนาจรัฐในชุมชนท้องถิ่นเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายตามระดับพัฒนาการของชุมชนแต่ละแห่งได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนา และการมีส่วนร่วม (2) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (3) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ(4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และการบริหาร การเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดินโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะ ระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) คือ การจัดระเบียบการปกครองซึ่งรัฐหรือส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง ซึ่งเดิมราชการบริหารส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น โดยราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลเท่านั้น ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เป็นที่ทราบและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ(1)องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้นโดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (2)องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะหรือองค์ประกอบบางประการแตกต่างไปจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไป ความแตกต่างนี้สืบเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นๆเอง เช่น เป็นท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจมากเป็นท้องถิ่น

ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น หรือเป็นท้องถิ่นที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เป็นต้น โดยลักษณะเฉพาะของท้องถิ่นนั้นทำให้การใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการคิดค้นหารูปแบบการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีการจัดความสัมพันธ์ในเชิงบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญไทย ปีพ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดภารกิจของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2560 แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านบริหารกำลังคน และงบประมาณ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ การจัดการบริการสาธารณะในระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบ การดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแล การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดการบริการสาธารณะไม่กีดกันและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค จึงนับว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในทางที่ดีขึ้นมาโดยตลอด แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐาน และวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียง สนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการ

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเอง และการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการเมืองการปกครองของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกันไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่าเช่นเดียวกัน ระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย(Diversity)ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ การจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยที่รากฐาน และนับตั้งแต่กระแสของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วง พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ นอกจากนั้นด้วยบริบทใหม่ของประเทศและสถานการณ์โลกได้กลายเป็นภาวะคุกคามและความท้าทายใหม่ของผู้นำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ไม่ว่าจะเป็นประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ภายใต้บริบทเหล่านี้ผู้นำและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการทัศน์ใหม่ในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital & Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบทประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งคือหัวใจ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากลอันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน Smart City การกระจายอำนาจการปกครองของไทยได้ให้อิสระทางการปกครองของท้องถิ่นอย่างมาก เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แสดงบทบาทการพัฒนาของตนให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งทางการเมืองและการบริหารมากขึ้น การกระจายอำนาจเป็นแนวคิดที่ต้องการให้รัฐมีทั้งความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมีการพัฒนา (Development) เพื่อให้มีความเป็นประชาธิปไตยในกระบวนการสร้างประชาธิปไตยก็ให้มีการกระจายอำนาจที่เป็นกลไกหนึ่งในการนำไปสู่เป้าหมาย โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น ปัจจุบันนี้หลายพื้นที่จึงมีการบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเกิดเป็นนวัตกรรมท้องถิ่นที่หลากหลาย กลไกของท้องถิ่นจะมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยจัดทำบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีการประสานความขัดแย้งต่างๆ ในท้องถิ่นลงได้ (นันทิดา จันทร์ศิริ, 2558)

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภารกิจ

สำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าระบบราชการ ซึ่งเป็นแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคดั้งเดิมไม่ได้เป็นหนทางเดียวที่จะแบ่งแยกสินค้า (Goods) และบริการต่างๆ (Services) ขณะที่การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นกลไกตลาด และระบบการจัดการที่มีความยืดหยุ่นในการส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น ในอีกด้านหนึ่งทั้งมุมมองในทางรัฐประศาสนศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจของคนส่วนใหญ่มองว่า รัฐบาล นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง เป็นผู้คิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารและการจัดบริการสาธารณะต่างๆ แต่เพียงฝ่ายเดียวในรูปของนโยบายสาธารณะ และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขณะที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับบริการสาธารณะนั้นๆ ซึ่งข้อเท็จจริงคือการบริการสาธารณะเหล่านั้นอาจจะมีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เนื่องด้วยสภาพบริบทและปัญหาแต่ละชุมชนท้องถิ่นแตกต่างกันไป นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา กระแสการบริหารงานภาครัฐให้ความสนใจกับกรอบแนวคิดการดำเนินการที่เรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management)สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนเสียจนมีผลให้การจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Administration) เกิดความบกพร่องล่าช้า และไม่สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันการจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งเน้นไปที่การจัดการแบบธุรกิจเอกชน ทั้งยังลดทอนและพุ่งเป้าไปที่การกระจายอำนาจของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งละเลยความจริงที่ว่าประชาชนนั้นไม่ใช่ลูกค้า หากแต่เป็นพลเมืองที่มีความหวังในประโยชน์สาธารณะ และมีจิตบริการสาธารณะอยู่ในตนเอง ซึ่งข้อสมมุติฐานดังกล่าวเป็นหัวใจของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมือง (Citizenship) จึงอาจกล่าวได้ว่ากรอบแนวคิดของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมไม่เพียงพอต่อการพัฒนาการของสังคมระบอบประชาธิปไตย เช่นในปัจจุบันแล้ว แนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์พลเมือง (Civic Public Administration) จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ได้ โดยสนับสนุนการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการบ้านเมือง เพื่อให้การดำเนินการทางสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยังเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหารัฐราชการที่ยึดเยื้อมานาน ประกอบกับมุ่งสร้างให้มีการปกครองตนเอง (Self-Government) อันเป็นแนวทางประชาธิปไตยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนกลายเป็น “พลเมือง” ได้อย่างเต็มภาคภูมิ การที่ประชาชนมีสำนึกพลเมืองและเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การบริหารงานบ้านเมืองเพิ่มมากขึ้นถือเป็นนิมิตหมายที่ดีในสังคมไทย ทว่าวัฒนธรรมความเป็นไทยที่ฝังลึกมาช้านานควรได้รับการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อเพิ่มความเป็นพลเมืองของประชาชนไทยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมเป็นฟันเฟืองสำคัญในการสนับสนุนการบริหารภาครัฐไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการ

กระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และความมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลาง และบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบาย และด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรง เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหาและร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริการ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง โดยจัดทำแผนและดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำ ด้านการเมือง ด้านการให้บริการ และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาท อันสำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชน อีกทั้งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินงานโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก ทั้งในการแก้ปัญหาการตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตของประชาชน และการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นจะทราบ

ได้จากชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรับทราบได้จากเจตคติที่ดีและความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางและเพื่อประชาชน ในท้องถิ่น จึงมีหน้าที่ดำเนินงานภายในให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ทั้ง 6 ด้าน ภายในกรอบตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ เช่น การจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້ມครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม ฯลฯ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 อาทิเช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่างๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่นั้นๆดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของภาครัฐที่นำหลักการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งบริหารจัดการโดยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น,2551) ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายและอ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง

ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐ คือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management:NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่ โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer)ผู้มารับบริการจากรัฐ ฉะนั้นรัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ (วสันต์ ใจเย็น,2549)

กฎหมายได้กำหนดภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคม สงเคราะห์และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆได้ตามสมควร ดังนั้น ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ความรับผิดชอบต่อความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางเมืองด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจนอกจากความรับผิดชอบต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ,2548) ในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น การประเมินทั้ง 4 มิตินี้จะเป็นการรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่า ต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำนวน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย คือ 1) ประเมินผลความพึงพอใจในภารกิจด้านการศึกษา 2) ประเมินผลความพึงพอใจในภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ประเมินผลความพึงพอใจในภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ประเมินผลความพึงพอใจในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) ประเมินความพึงพอใจในภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการด้านการบริการประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกตามกรอบดัชนีชี้วัดความพอใจ 4 มิติ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ การปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการ สาธารณะต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.3 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจ มาประกอบการตรวจประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงิน รางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในประเด็น ต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการ ภารกิจจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ภารกิจด้านการศึกษา
2. ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน 4 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่คณะผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีจำนวน ประชากรทั้งสิ้น 9,418 คน ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 4,681 คน เพศหญิง จำนวน 4,737 คน (สำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น,2563)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) Yamane,T.(1973) ที่ระดับความความคาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้เริ่มทำการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานตามภารกิจ ในด้านการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม เพื่อสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ประชาชน

1.4.2 ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน

1.4.3 เพื่อให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว นำผลจากศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืนต่อไป

1.4.4 เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนพิจารณาขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในการให้บริการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย ไว้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

การประเมินผลในความหมายของการวิจัย หมายถึง การประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อตัดสิน และพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปสู่การปฏิบัติ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่างๆ แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ตอบสนองต่อสถานภาพต่างๆ ในการให้บริการของประชาชน ซึ่งครอบคลุมด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ

ให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

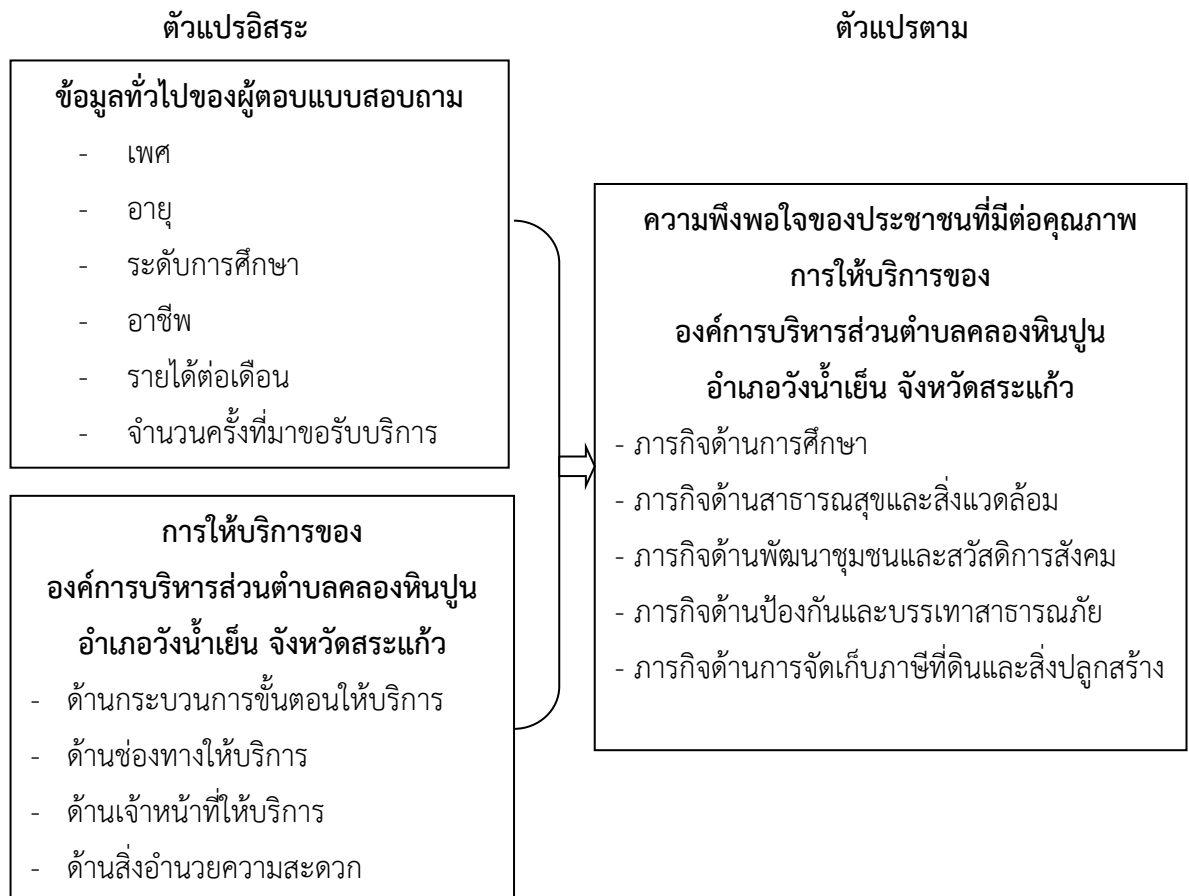
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆเพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านการศึกษา
2. ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563” ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหาประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

จากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า “ผู้รับบริการ” องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้อง

เป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ลื่นเป็ลื่องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สุรดี ชิดชอบ (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียดความเบื่อหน่าย เมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

วิชาญ ศิลปวุฒิมยา (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ ชอบมาก

ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรึงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ 1.ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ 2.ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจความประทับใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วัฒนา เพ็ชรวงษ์ (2542) ได้สรุปความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Zeithamal & Bitner (2000) ให้ความหมายของการให้บริการ คือกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน

Gronroos (1990) ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ

การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคง ปลอดภัยในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

อรรถัย ก๊กผล (2552) นิยามความหมายของ การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือ เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2547) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง กิจกรรม ที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง,2550)ได้พิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า“บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการโดยมีลักษณะ ดังนี้

1.บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ใน

การจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด และเดือดร้อนน้อยที่สุด

2.บริการสาธารณะ จะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจกรรมนั้น และนอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ในทางทฤษฎีนั้น บริการสาธารณะแบ่งได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง(Services Publics Administratives) และบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม(Services Publics Industriels et Commerciaux) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย และความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภท ฝ่ายปกครองต้องอาศัย“อำนาจพิเศษ”ตามกฎหมายมหาชน ในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง“อำนาจพิเศษ”ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

บริการสาธารณะทางปกครองจะได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด“ประเภท”ใหม่ๆของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมเป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะคล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน

ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

3. แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ใช้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กร และการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acted Condition) ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่าหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชาตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของ

ราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย (อรทัย ก๊กผล และคณะ, 2549)

(1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมสำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่ง และมอบอำนาจปกครอง (Deconcentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

(3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้นการบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นคือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญมีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกันรวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่ง แยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ๆ คือ

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ

1. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ

2. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบของตนเองโดยเฉพาะตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบบริการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ

1. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การจัดทำร่วมกับบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหวิทยาการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะ ท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายขององค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า (Purchaser-Provider Arrangement :PPA)

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People's audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับ ดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

สรุปได้ว่า การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมี เป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะ ที่สำคัญ ดังนี้ 1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด 2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง 3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ และเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการจัดบริการ

สาธารณะเป็นต้นว่า การลดความเป็นทางการให้เหลือน้อยลง มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่มีชั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทางจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้รับบริการคือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานการบริการสาธารณะที่ดี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจเริ่มมีตั้งแต่ก่อนปี ค.ศ.1960 และในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคทางการตลาด และนำไปสู่การศึกษาองค์กรประกอบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Wang et al.,2011) องค์กรบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและต้องค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำไปสู่การวางแผนตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ,2550) เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อความภักดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุดที่องค์กรบริการต้องการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2552) ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการจำเป็นจะต้องทราบถึงความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำกับองค์กรอีก

ความสำคัญของความพึงพอใจ

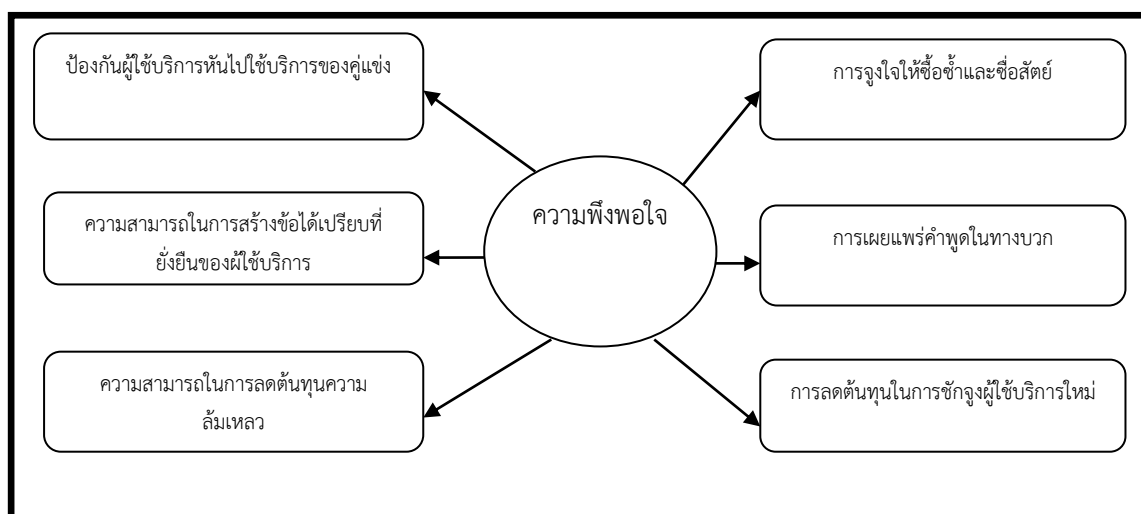
ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่มีองค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์,2549) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบูรณาการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการในอันที่จะ

ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการการนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

Lovelock and Wirtz (2011) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งให้คุณประโยชน์หลายอย่างแก่องค์กรบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมากจะนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว ถ้ารักษาผู้บริกาที่ดีไว้ได้มากกว่าการที่จะจูงใจหรือพัฒนาผู้ให้บริการใหม่เพื่อแทนที่ผู้บริกาที่จากไป ผู้บริกาที่มีความพึงพอใจสูงสุดจะแพร่คำพูดในทางบวกจนกลายเป็นการโฆษณาให้กับองค์กรบริการ ซึ่งจะลดต้นทุนในการหาผู้บริกาใหม่ เรื่องนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากชื่อเสียงและการแพร่คำพูดเป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญสำหรับผู้บริกาใหม่ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้บริกาเกิดความพึงพอใจ และคุณประโยชน์ของความพึงพอใจจะส่งผลบวกต่อองค์กรผู้ให้บริการ



ภาพที่ 2.1 : คุณประโยชน์ของความพึงพอใจจากคุณภาพบริการขององค์กร

ที่มา : Lovelock and Wirts (2011)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการโดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรักและความเข้าใจในงานบริการ รวมทั้งจะต้องร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพที่ดีเพื่อสนองต่อผู้บริกาให้

เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นงานด้านบริการจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษามาตรฐานการบริการที่ดีและพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารองค์กรให้บริการจึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานบริการและผู้มาใช้บริการเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด(Oliver,2010)

ฉัตรยาพร เสมอใจ(2550) ได้กล่าวถึง การจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญและประโยชน์แก่องค์กร ดังนี้

1.สร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กรในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบันจากการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสิ่งที่องค์กรส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนอง และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้นอันจะนำไปสู่ความภักดีของผู้ใช้บริการ

2. สร้างผลกำไรในระยะยาวถ้าเราทำการรักษาผู้ใช้บริการที่ดีที่สุดได้ในปริมาณที่มากจะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงผู้ใช้บริการใหม่มาทดแทนผู้ใช้บริการเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมากจะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้คนรู้จักมากขึ้นเหมือนการโฆษณาให้บริษัท โดยมีต้นทุนการดึงผู้ใช้บริการใหม่ต่อหน่วยต่ำและมีประสิทธิภาพเพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ใช้บริการใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจการต่อปากต่อปากด้วยการชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการเพราะผู้ใช้บริการเมื่อมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กร ย่อมมองความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการบริการขององค์กรนั้น และหากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่ผิดพลาดขององค์กร ผู้ใช้บริการก็พร้อมที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอ และหากผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมากจนเกิดเป็นความภักดีต่อองค์กร ผู้ใช้บริการจะมองข้ามข้อเสียด่างๆของคู่แข่งชั้น แม้จะเป็นข้อเสนอนิใหม่ที่ดีกว่าก็ตาม

อมรรรัตน์ บุญญา (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการในระดับหนึ่งในห้วงเวลานั้นๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของที่ได้รับการบริการที่ตรงใจ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า ความยุติธรรมที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยแสดงออกมาในด้านบวก เช่น การมีความสุขกับการที่ได้สิ่งที่ตนต้องการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

การรับรู้ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2550) ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้บริการที่ดี โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

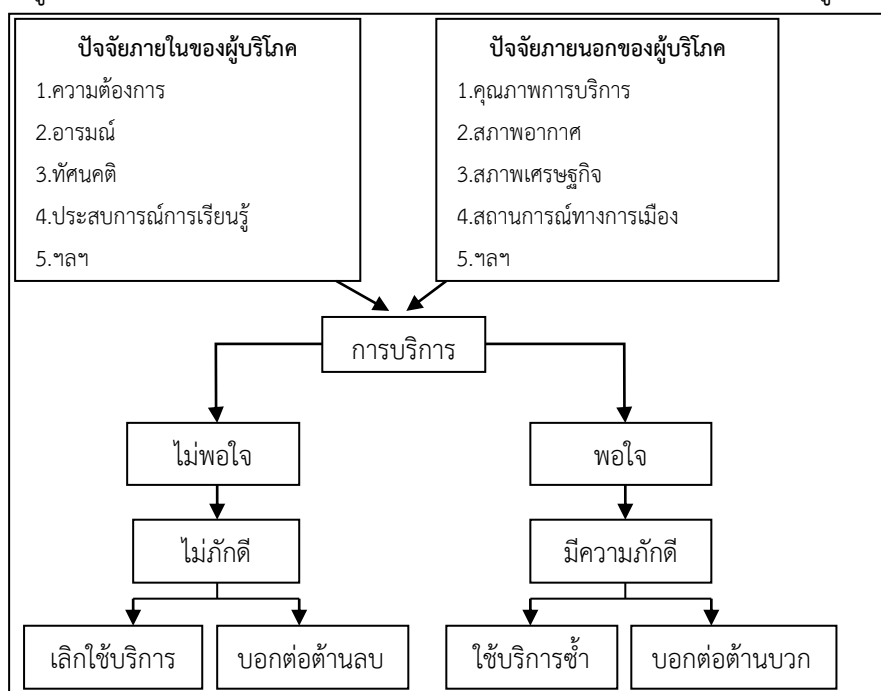
2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้ใช้บริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการจะดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและปฏิบัติตนในการบริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจ

และจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามการรับรู้ดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้ในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการนั้นได้

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ผู้บริโภคพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากสาเหตุของปัจจัยใดเป็นหลัก ดังนั้น การบริการด้วยรูปแบบเดียวกันกับกลุ่มผู้บริโภคทั้งหมด อาจจะทำให้ผู้บริโภคทั้งหมด หรืออาจจะทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มหรือบางคนเท่านั้นที่พึงพอใจ เพราะความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อ การบริการและหากผู้บริโภคพึงพอใจจะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรและจะเกิดการใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อแก่ผู้อื่นในทางที่ดี แต่หากไม่พอใจก็จะไม่เกิดความภักดีต่อองค์กรและจะไม่เข้ามาใช้บริการอีกและอาจพูดถึงองค์กรในด้านลบ ดังแสดงในภาพที่ 2.2 ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค



ภาพที่ 2.2 : ตัวแบบความพึงพอใจของผู้บริโภค (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2552)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ สิ่งที่มีเมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างไร แน่นอนต้องใช้ในการถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด ซึ่งในการไปรับบริการตามสถานที่ต่างๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการบริการ ในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สันทัต เสริมศร, 2539)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนอง ความต้องการ ส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ ก็เช่นเดียวกับบุคคล รับรู้หลายสิ่ง หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆที่มีความแตกต่างกันออกไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการใดๆก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้ บริการจากการบอกเล่าของผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่ เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยัน ที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดง ถึงความไม่พึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการนั้นควรทำให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ ช่วงแรกๆและเมื่อผู้ใช้บริการเกิดประสบการณ์ที่ดีสะสมมากขึ้นจนเกิดเป็นความพึงพอใจ และความพึงพอใจนี้เองที่จะมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโดยความพึงพอใจจะเป็นขั้นตอนที่จำเป็นในการสร้าง ความภักดี เพราะเมื่อได้รับความพึงพอใจมากที่สุดอย่างต่อเนื่องหลายๆ ครั้งจะนำไปสู่ความภักดีในที่สุด และการเปลี่ยนจากความพึงพอใจไปเป็นความภักดีของผู้บริโภคย่อมจะส่งผลให้องค์กรมีรายได้ที่สูงขึ้น

รวมถึงช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าและปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ มี 3 ประการ (Grigoroudis ,2009,Hirata,2009) ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละคนอันเนื่องมาจากมีความต้องการ และประสบการณ์เรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อระดับความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้นั้นจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อที่จะนำเสนอบริการที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้

2. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายภาพและอารมณ์ในขณะบริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการและหมั่นอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องรวมถึงจะต้องควบคุม ติดตามอย่างใกล้ชิด และจะต้องมีการประเมินผลการทำงาน

3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ผู้ใช้บริการย่อมมีความต้องการที่จะได้รับเพียงพร้อมและครบถ้วนในการเข้าใช้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องใช้ให้เพียงพอต่อความต้องการย่อมจะช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

R.Fitzgerald;&F.Durant (1980)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้(Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria).ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1.ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพบริการ
- 2.ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าความพึงพอใจต่อบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ,2534)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย วิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคล ที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์ม ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการบริการพนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ให้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจน จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด ด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีการศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะงานที่บริการ ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการและฝ่ายสำหรับผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดไว้ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับความต้องการและแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้คณะผู้วิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่มีตัวตนสามารถจับต้องได้ หมายถึง การบริการที่เป็นสิ่งที่ไม่ได้มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ ผู้บริโภคจึงได้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนและอยู่รอบๆ ในการบริการที่จะประเมินลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ SERQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างประกอบเข้ากันด้วย เช่น พรหม โต๊ะ เขียนหนังสือ แสงสว่าง รวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วย ดังนั้น 2 ส่วนที่เน้นในด้านนี้ คือ 1. เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ 2. เน้นที่ตัวพนักงาน และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงาน บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์ ปริญญา ลักขิตานนท์ และองอาจ ปะทะวานิช(2541) กล่าวว่า ทักษะการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ แมคเคลแลนด์

2.ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของ ปีเตอร์ และ โลว์เลอร์ (Pete and Lowler) และทฤษฎีความยุติธรรม (equity theory)

3.ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer,1972) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตามแนวทางของ ทฤษฎีปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อน ผลจากการวิจัยได้ผลว่าในทางปฏิบัติไม่ตรงกันในทฤษฎี แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้อธิบาย โดยเปลี่ยนความต้องการของมาสโลว์ใหม่ให้เหลือเพียง 3 ลำดับเท่านั้น ซึ่งเขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นอีกต่างหาก โดยมีเนื้อหาแตกต่างกันกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ได้เรียกทฤษฎี ความต้องการที่เขาตั้งใหม่ขึ้นว่า“ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี”(Existence-Relatedness-Growth Theory :ERG) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ทุกๆไปว่ามีความต้องการอยู่ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (Lawrence, Konopaske and Matteson,2005)

1. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (existence needs:E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตัวเองความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าด้วยกัน

2. ความต้องการมีความสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (relatedness:R) ความต้องการนี้ แอลเดอร์เฟอร์ ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ไม่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่การรวมอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือพวกนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งมนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับ

เพื่อนร่วมงานกับบุคคลรอบข้าง เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขา ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs:G) เป็นความต้องการของมนุษย์เป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในหาทางหน้าทางการงานของตน สังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญความก้าวหน้าข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้ง 3กลุ่ม ของแอลเดอร์เฟอร์ คือความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ บางประการ คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการความเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับขั้นว่ามีความต้องการอย่างไร และเมื่อความต้องการขั้นตอนได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้อง ศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1.ด้านกระบวนการและการขั้นตอน หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชาคม เป็นต้น

2.ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

3.ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดีดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในเทศบาล ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศ ที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต้องหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้นำเสนอไว้เกี่ยวกับความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายมุมมอง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมากล่าวดังนี้

จิรวัดน์ หวังสวัสดิ์, ว่าที่ร้อยตรีหญิง (2558) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการจัดการปกครองและดำเนินงานเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการบริหารงาน โดยการบริหารต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ที่บังคับใช้ในท้องถิ่นและไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐบาล

ภูมินทร์ แผงจันดา (2553) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางได้ยินยอมมอบอำนาจ และกระจายอำนาจบางส่วนหรือทั้งหมดไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารและปกครองตนเอง เพื่อให้การบริการประชาชนในท้องถิ่นเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง แต่รัฐบาลยังอาจสงวนอำนาจบางอย่างในการ

ตัดสินใจไว้ เพราะฉะนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองตนเองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ส่วนกลางทำหน้าที่เฉพาะมอบหมายอำนาจไว้ในขอบเขตที่กำหนด

โกวิท พวงงาม (2552) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่นโดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ และอีกมิติหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลผลิตมาจากการปกครองมาแต่โบราณที่ชุมชนมีการปกครองตนเองอยู่แล้ว ได้รับการยอมรับเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายอิสระในการปกครองตนเองแต่ไม่ได้หมายความว่า องค์กรดังกล่าวเป็นรัฐใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากยังมีหน่วยการปกครองส่วนกลางเป็นผู้คอยกำกับดูแลเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการด้วยความเรียบร้อย เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นโดยประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่มีอำนาจกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่มีหลักการปกครองโดยประชาชนเพื่อประชาชน และรัฐมีหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง บริหารจัดการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งนำนโยบายสำคัญของรัฐไปสู่การปฏิบัติ

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอย่างยิ่งซึ่งได้มีผู้อธิบายไว้หลายมุมมอง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมากล่าว ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2546) กล่าวถึงคุณค่าและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็กๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการ

ปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3. สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4. สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับ และเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5. ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงสร้างของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

Kunyochai, T(2007) กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน

ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการ ของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียง ประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึก ในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวัง ทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญ ของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น เป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความชอบธรรม ดำรงหลักเสรีภาพ เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

หลักการพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างกว้างขวาง อันเป็นการสอดคล้องกับแนวคิดประชาธิปไตยที่ถือการปกครองโดยประชาชน เพื่อประชาชน และของประชาชน รัฐจึงมีอาจปฏิเสธการปกครองโดยประชาชนปกครองตนเองได้เลย แต่สิ่งที่สำคัญที่จะต้องมีการคำนึงและตระหนักให้มากเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ความสัมพันธ์ของราชการส่วนกลาง กับราชการส่วนภูมิภาคที่มีต่อราชการส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

- 1) ความเป็นอิสระทางการคลังของท้องถิ่น
- 2) หลักการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายการกระทำทางปกครอง

3) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น กับราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนกลาง

1.ความเป็นอิสระทางการคลังของท้องถิ่น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกฉบับได้กำหนดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนให้มีการระบุขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยต้องมีเนื้อหาที่สำคัญ คือ

1)กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง

2)การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยต้องคำนึงภาระหน้าที่ของรัฐกับท้องถิ่นด้วยตนเอง

3)ให้มีคณะกรรมการในลักษณะไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีจำนวนฝ่ายละเท่าๆกัน เพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและทำหน้าที่ในการทบทวนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการจัดสรรภาษีอากรทุก 5 ปี ในการทบทวนดังกล่าวเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและแจ้งให้รัฐสภาทราบ โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการนิติบัญญัติ

เมื่อมีการกระจายอำนาจทางปกครองแล้วก็จำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจทางการคลังควบคู่กันไปด้วย เพื่อเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองและตัดสินใจใช้จ่ายเพื่อผลิตบริการต่างๆสำหรับท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้นปัญหาที่รัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีว่าใครควรจะเก็บภาษีอากรประเภทไหนจึงจะเป็นการเหมาะสมที่สุด ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

1.ภาษีอากรที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้เก็บ โดยทั่วไปแล้วภาษีอากรที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้เก็บนั้นจะเป็นภาษีอากรที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลกลางจะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายในด้านต่างๆมากมาย ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องมีอำนาจการจัดเก็บภาษีอากรต่างๆดังนี้

1)ภาษีอากรที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศซึ่งรวมถึงการรักษารัฐธรรมนูญของดุลการชำระเงิน ได้แก่ ภาษีศุลกากร (customs duties) ของสินค้าที่ส่งออก (ภาษีขาออก)และสั่งเข้าประเทศ (ภาษีขาเข้า)

2)ภาษีอากรที่เกี่ยวกับการรักษาเสถียรภาพของเศรษฐกิจภายในประเทศ รัฐบาลจะพยายามป้องกันภาวะเงินเฟ้อและพยายามให้อัตราการจ้างงานของประเทศอยู่ในระดับสูง ภาษีอากรที่รัฐบาลมักจะใช้เป็นเครื่องมือ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบที่ก้าวหน้าและภาษีเงินได้ของนิติบุคคล รายได้ของภาษีดังกล่าวมักจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะการทางเศรษฐกิจของประเทศ ภาษีการค้าในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาษีการค้าปลีก การค้าส่ง ภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

3)ภาษีอากรที่เกี่ยวกับการกระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบที่ก้าวหน้า ภาษีที่เกี่ยวกับการตายในรูปต่างๆ เช่น อากรมรดก (Estate tax) อากรรับมรดก (Inheritance tax) ภาษีการให้โดยเสน่หา (Gift tax) ภาษีที่เก็บจากมูลค่าของทรัพย์สินที่เพิ่มขึ้น (Capital gains tax) และภาษีทรัพย์สิน (Property tax) ในรูปต่างๆ เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีที่เกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้าง ภาษีรถยนต์ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงภาษีอากรต่างๆที่จัดเก็บในแต่ละประเภทแล้ว สังเกตได้ว่าภาษีเกือบทั้งหมดจะเข้าลักษณะของภาษีอากรทั้งสามประเภทดังกล่าวที่รัฐบาลควรจะเป็นผู้ควบคุมหรือมีอำนาจในการจัดเก็บ ดังนั้นปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ต้องพิจารณา คือ ภาษีอากรใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นผู้จัดเก็บ โดยทั่วไปแล้วภาษีอากรที่รัฐบาลจะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการจัดเก็บนั้นอาจพิจารณาได้ดังนี้

1.ภาษีอากรที่มอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับต่างๆ ก็มีความต้องการที่จะใช้เงิน ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นที่จะต้องพิจารณามอบอำนาจจัดเก็บภาษีอากรบางอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมักพิจารณาหลักการสำคัญสองประการดังนี้

1)ภาษีที่เก็บตามหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ กล่าวคือ ประชาชนผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะ ควรจะต้องเป็นผู้เสียภาษีอากร เพื่อนำมาใช้ในการผลิตบริการนั้น ซึ่งจะมีผลเท่ากับว่าประชาชนเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อซื้อบริการสาธารณะโดยปริยายนั่นเอง

2)พิจารณาถึงความสามารถหรือความพยายามในการจัดเก็บ รายได้ของภาษีอากรบางประเภทนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับฐานและอัตราของภาษีแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความสามารถหรือความพยายามในการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าวด้วย ในเรื่องนี้อัตราขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะมีข้อได้เปรียบเหนือรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภท เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับการเสียภาษีและผู้เสียภาษีมีความสมัครใจที่จะเสียภาษีให้แก่ท้องถิ่นมากกว่าให้รัฐบาล

ภาษีที่รัฐบาลมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บนั้นจะมีลักษณะของบริการสาธารณะบางอย่างที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับจะเป็นผู้จัดสรร ได้แก่ การป้องกันภัย การอำนวยความสะดวกในการขนส่ง บริการจัดหาหน้าสะอาดและสิ่งสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าหรือการจัดเก็บขยะมูลฝอย การจัดสวนสาธารณะ การรักษาความสงบของท้องถิ่น บริการสาธารณะสุขและการศึกษาในระดับท้องถิ่นนั้น อย่างไรก็ตามการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาใช้จ่ายในการผลิตบริการเหล่านั้น ต้องคำนึงถึงฐานะหรือความสามารถของผู้เสียภาษี (Ability to pay principle) เป็นสำคัญและในกรณีของการผลิตบริการเหล่านี้รัฐบาลจำเป็นที่จะต้องให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

2. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเก็บภาษีอากรบางอย่างร่วมกับรัฐบาล ความจำเป็นในเรื่องของรายได้ที่จะต้องจ่ายเพื่อทำนุบำรุงท้องถิ่นนั้น รัฐบาลอาจจะยอมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมเก็บภาษีอากรบางอย่างซึ่งเรียกว่า “Surcharged Tax” หรือ “Supplement Tax” ที่จัดเก็บจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ลักษณะของภาษีชนิดนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะใช้อากรบางอย่างที่รัฐบาลจัดเก็บอยู่แล้วเป็นรากฐานในการเก็บภาษีของท้องถิ่น เช่น ภาษีรายได้ท้องถิ่น (Static income tax) หรือ ภาษีการค้าที่เทศบาลจัดเก็บเพิ่มเป็นต้น ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่มนั้นอาจจะแบ่งออกได้สองชนิด คือ

1) ภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง (Pure tax supplement) ภาษีชนิดนี้ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้นเอง โดยมีหน่วยงานจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะเลือกใช้อัตราภาษีที่ตนจะเก็บเพิ่มนั้นได้ตามความเหมาะสมของท้องถิ่น

2) ภาษีที่ท้องถิ่นให้รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บให้ (The tax piggybacking) ภาษีชนิดนี้ รัฐบาลจะมอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละระดับมีสิทธิจัดเก็บภาษีอากรบางชนิดเพิ่มขึ้นตามอัตราที่รัฐบาลกำหนดให้ แต่หน่วยงานของรัฐบาลจะเป็นผู้จัดเก็บเอง เช่น การจัดเก็บภาษีการค้าในเทศบาล ภาษีแบบนี้มีลักษณะเป็นการแบ่งรายได้จากรัฐบาล หรือเรียกว่า “Revenue sharing”

3. รัฐบาลแบ่งรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งรายได้ของภาษีอากรบางชนิดที่รัฐบาลจัดเก็บได้แต่ละท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเรียกว่า “Tax sharing” ในบางกรณี รัฐบาลอาจจะแบ่งรายได้ที่เก็บได้ในท้องถิ่นนั้นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอัตราส่วนที่กำหนด ซึ่งเรียกว่า “Revenue sharing” การแบ่งส่วนรายได้ทั้งสองรูปดังกล่าวมีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก จะแตกต่างกันก็เฉพาะแต่รายได้ที่รัฐบาลจะแบ่งให้ จะครอบคลุมกว้างขวางมากน้อยแค่ไหน รูปแบบของการแบ่งสรรรายได้นั้นยังแบ่งออกได้อีกสองชนิดด้วยกัน ดังนี้

1) การแบ่งส่วนรายได้โดยมีเงื่อนไข (Condition revenue sharing) ซึ่งหมายถึง การพิจารณาแบ่งรายได้ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่น รัฐบาลจะพิจารณาให้ตามความเหมาะสม โดยใช้ปัจจัยหรือหลักการบางอย่างเป็นบรรทัดฐานในการแบ่งรายได้ซึ่งมักจะพิจารณาถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) พิจารณารายได้ของประชาชนในท้องถิ่น รัฐบาลอาจจะแบ่งส่วนรายได้ให้แก่ท้องถิ่นที่ประชากรมีรายได้ต่อหัว (per capita income) ต่ำในอัตราที่สูง ส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้ต่อหัวสูง รัฐบาลอาจจะแบ่งรายได้ในอัตราที่ต่ำหรืออาจจะไม่ให้เลยก็ได้

(2) พิจารณาถึงความเจริญของแต่ละภูมิภาค ในกรณีที่รัฐบาลต้องการกระจายความเจริญให้แก่ภูมิภาคต่างๆอย่างทั่วถึง หรือต้องเน้นการพัฒนาในภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น

รัฐบาลอาจจะกำหนดอัตราส่วนรายได้ที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาคได้ตามความเหมาะสม

(3) พิจารณาถึงจำนวนประชากรในแต่ละท้องถิ่น

(4) พิจารณาถึงเหตุผลทางการเมือง

2) การแบ่งส่วนรายได้ที่ไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Revenue Sharing) หมายถึง การที่รัฐบาลพิจารณาแบ่งรายได้ที่จัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆมากนัก เช่น รัฐบาลอาจจะกำหนดแบ่งรายได้ที่จัดเก็บได้ในแต่ละท้องถิ่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นร้อยละ 10 ของภาษีอากรที่จัดเก็บได้เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการแบ่งส่วนรายได้โดยไม่มีเงื่อนไข อาจจะทำให้เกิดความแตกต่างในทางการคลังระหว่างท้องถิ่นมีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าท้องถิ่นที่มีรายได้สูงขึ้นนั้นก็จะได้รับส่วนแบ่งรายได้มากกว่าท้องถิ่นที่มีรายได้น้อย นอกเสียจากว่ารัฐบาลจะกำหนดอัตราส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ท้องถิ่นในอัตราส่วนที่แตกต่างกัน

4. รายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรในในรูปแบบต่างๆตามที่กล่าวมาแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะได้รับรายได้จากแหล่งอื่นอีก เช่น

1) รายได้จากการประกอบกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เป็นผู้ผูกขาดการขายสินค้าหรือบริการ หรือผูกขาดการประกอบกิจการที่เกี่ยวกับการพนัน เป็นต้น

2) การได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (Grant-in-aid) โดยปกติแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลในรูปแบบต่างๆ ทั้งในรูปทั่วไป (General grants) หรือในรูปที่มีเงื่อนไข (Selective grants) หรือบางกรณีที่รัฐบาลอาจจะกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องออกเงินร่วมสมทบกับเงินช่วยเหลือที่ได้รับจากรัฐบาล (Matching grants) หรืออาจจะให้เงินช่วยเหลือแบบให้เปล่า (Nonmatching grants)

นอกจากนี้หากพิจารณาถึงระบบภาษีร่วมการจัดสรร การแบ่งสรรรายได้ระหว่างรัฐบาลระดับชาติและระดับล่าง(จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)นั้น นอกจากจะใช้ระบบการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายแล้ว รัฐบาลยังสามารถใช้ระบบภาษีร่วม (Revenue-Sharing taxes) ได้อีกด้วย คำว่าภาษีร่วมในที่นี้ หมายถึง ภาษีที่เป็นฐานรายได้ร่วมกันระหว่างรัฐบาลระดับชาติและ ระดับล่าง (จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) นั่นเอง ภาษีที่นิยมใช้เป็นฐานภาษีร่วม คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีการค้าหรือภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีทรัพย์สิน (เฉพาะที่เก็บจากอสังหาริมทรัพย์บางประเภท) ภาษี Capital gain tax ภาษีสรรพสามิต และภาษีที่เก็บจากการผลิตและการบริโภคอีกหลายประเภท ฯลฯ เป็นต้น

รัฐบาลควรพัฒนาระบบภาษีร่วมขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายความเจริญสู่จังหวัด และท้องถิ่น ระบบภาษีร่วมจะช่วยสร้างดุลยภาพระหว่าง “ผลประโยชน์ภาวะของการพัฒนา” ทั้งนี้เพราะ รัฐบาลในระดับต่างๆ ทั้งระดับชาติ ภูมิภาคและท้องถิ่น ล้วนมีรายจ่ายในการจัดทำกิจกรรมเพื่อการพัฒนา เศรษฐกิจซึ่งก่อให้เกิดฐานภาษีชนิดนั้นขึ้น (เช่น รัฐบาลระดับชาติและท้องถิ่นร่วมกันส่งเสริมการลงทุนใน ท้องถิ่นอันก่อให้เกิดรายได้ การจ้างงาน การซื้อขายและการบริโภค) ดังนั้นควรมีส่วนในการจัดเก็บภาษี จากฐานรายได้ทรัพย์สินหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจเหล่านั้นนั้นร่วมกัน

เป้าหมายการกระจายอำนาจทางการคลัง สิ่งที่ต้องพิจารณาถึงเนื้อหาหลักๆ 4 ประการดังนี้

1. ระบบการคลังที่สนับสนุนแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับโครงสร้างระบบงบประมาณที่มีลักษณะ “แยกส่วนต่างคนต่างทำ” (Fragmented Budgeting) ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นระบบงบประมาณแบบบูรณาการในระดับพื้นที่ ปฏิบัติการ (Are-Integrated-Program Budgeting) โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดและท้องถิ่นเป็นเครื่องชี้นำ

2. ระบบการคลังที่ช่วยสร้างดุลยภาพระหว่าง “ผลประโยชน์ภาวะของการพัฒนา” ในระดับจังหวัดและท้องถิ่น

3. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวและมีเสถียรภาพทางการคลัง

4. ระบบการควบคุมทางการคลังที่เน้นการประเมินผลงาน (Performance audit) เป็นหลัก และใช้มาตรการด้านบริการเสริม ยกเลิก/ผ่อนปรนการควบคุมแบบดั้งเดิมที่ใช้วิธีการอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ และควบคุมปัจจัยการผลิต (Input control) แบบต่างๆ ผ่านงบประมาณแผ่นดิน

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการกระจายอำนาจทางการคลังเพื่อให้อิสระกับท้องถิ่นอย่างแท้จริงในการจัดหางบประมาณของตนเองได้ ในการนี้รัฐบาลจะต้องยกเลิกมาตรการต่างๆ ที่ใช้ควบคุมการบริหาร การคลังและงบประมาณของท้องถิ่นที่เป็นอุปสรรค เป็นต้นว่าเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล การบริหารงานพัสดุ การเก็บรักษาและการเบิกจ่ายเงินบางประเภท โดยมี องค์ประกอบของคณะกรรมการลักษณะไตรภาคี ดังเช่น ในกรณีของเทศบาลให้มีคณะกรรมการกลาง ข้าราชการเทศบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ มีลักษณะไตรภาคีและ รองอธิบดีกรมการปกครองเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์ต่างๆ เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคลของเทศบาล แต่ละแห่งมีคณะกรรมการข้าราชการเทศบาล โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น ประธานมีลักษณะไตรภาคีและปลัดเทศบาลเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และดำเนินการ ด้านบริหารงานบุคคลในเทศบาลนั้น กำหนดอัตราตำแหน่ง อัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่น วางหลักเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้ายและการดำเนินการทางวินัย ตลอดจนพัฒนาบุคคล จัดทำ งบประมาณ เป็นต้น

2. หลักการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายการกระทำในทางปกครองที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการวางรูปแบบในแง่ของโครงสร้างความสัมพันธ์ของราชการแต่ละส่วนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะ เป็นความสัมพันธ์ของส่วนราชการส่วนกลางที่มีต่อราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น หรือ ในระหว่างส่วนภูมิภาคกับส่วนท้องถิ่น รวมทั้งความสัมพันธ์ขององค์กรภายในส่วนราชการต่างๆเองด้วย ซึ่งในลักษณะของความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในระหว่างส่วนราชการต่างๆจะเป็นลักษณะรูปแบบการบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ในกรณีของความสัมพันธ์ของส่วนราชการส่วนกลางที่มีต่อราชการส่วนภูมิภาค จะ เป็นไปในลักษณะของการแบ่งอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง โดยให้ราชการส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนของราชการส่วนกลางในการประสานงานกับส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยมองว่าหากจะพิจารณาความหมายและความแตกต่างของการควบคุมบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่กันไปด้วยเสมอก็คือ การใช้อำนาจดุลพินิจทั้งที่เป็นอำนาจดุลพินิจและอำนาจผูกพันในการที่จะมีการกระทำในทางปกครองต่อองค์กรหรือหน่วยงาน บุคคลตามระดับสายงานลงมา จึงเป็นเหตุให้ต้องมีหลักประกันควบคุมการใช้ดุลพินิจ เพื่อเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานถึงการทำงานโดยอิสระภายใต้การกำกับดูแลในขอบอำนาจที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองที่แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การควบคุมการบังคับบัญชา ได้แก่ ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจทั่วไปที่ตนมีอยู่เหนือผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายและความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา หากพบการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชามีอำนาจที่จะยกเลิกเพิกถอนหรือแก้ไขการกระทำนั้นได้ การควบคุมบังคับบัญชาอาจกระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยพลการก็ได้

2. ส่วนการกำกับดูแลเป็นกรณีที่ราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคใช้อำนาจตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ราชการส่วนท้องถิ่น) เช่น กรณีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของร่างเทศบัญญัติที่เทศบาลต่างๆ ได้จัดทำขึ้นและหากเห็นว่าการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคก็มีอำนาจที่จะไม่อนุมัติให้การกระทำนั้นมีผลบังคับใช้หรือใช้อำนาจยกเลิกเพิกถอนการกระทำนั้นแล้วแต่กรณี

3.การควบคุมบังคับบัญชากับการกำกับดูแล มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญ 2 ประการ

1) อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่จะควบคุมการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นอำนาจทั่วไปที่เกิดขึ้นจากการจัดระเบียบภายในหน่วยงาน ไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ แต่อำนาจของผู้กำกับดูแลที่จะควบคุมการกระทำของผู้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล เป็นอำนาจที่ต้องมีกฎหมายบัญญัติให้ไว้โดยเฉพาะและผู้กำกับดูแลจะใช้อำนาจควบคุมเกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมิได้

2) ผู้บังคับบัญชามีอำนาจควบคุมการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั้งในแง่ของความชอบด้วยกฎหมายและความเหมาะสม แต่โดยปกติผู้กำกับดูแลจะมีอำนาจควบคุมกำกับดูแลได้เฉพาะแต่ในแง่ความชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น จะก้าวล่วงเข้าไปควบคุมความเหมาะสมของการกระทำมิได้ เพราะจะเป็นการกระทำที่ทำลายความเป็นอิสระ(autonomy) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน)

อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน



ภาพที่ 2.3 : ดวงตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

ความหมายของดวงตราสัญลักษณ์ มีความหมาย ดังนี้

ต้นไม้ หมายความว่า ประชาชนในตำบลคลองหินปูน มีอาชีพทำสวนผลไม้

ต้นข้าว หมายความว่า ประชาชนในตำบลคลองหินปูน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

เกษตรกรรม เช่น ทำนา/ทำไร่

สายน้ำ หมายความว่า ตำบลคลองหินปูน มีแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (VISION)

“การเกษตรก้าวหน้า การศึกษายั่งยืน ฟื้นฟูประเพณี อยู่ดีมีสุข”

พันธกิจการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

1. จัดบริการพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ อย่างเพียงพอและทั่วถึงโดยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. พัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยยึดหลักแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนระบบสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพและมีความเข้มแข็ง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนระบบการศึกษาทั้งในและนอกระบบอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมจริยธรรม วัฒนธรรมท้องถิ่นและรักษาประเพณีท้องถิ่นให้ยั่งยืน
6. พัฒนาตำบลคลองหินปูนให้เป็นเมืองน่าอยู่ พร้อมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลคลองหินปูน
7. พัฒนาระบบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (พ.ศ.2561–2565)

- ด้านที่ 1 - ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ด้านที่ 2 - ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
- ด้านที่ 3 - ด้านการพัฒนาสังคม
- ด้านที่ 4 - ด้านการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ด้านที่ 5 - ด้านการพัฒนาศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ด้านที่ 6 - ด้านการพัฒนาการเมือง การบริหาร

ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ตำบลคลองหินปูน มีสภาพพื้นที่ราบสูง ประกอบด้วยภูเขาเล็กๆและมีพื้นที่อุดมสมบูรณ์ มีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ ต่อมาได้มีราษฎรอพยพเข้ามาทำกินจากต่างจังหวัดหลายจังหวัด โดยเฉพาะทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีชื่อ “คลองหินปูน” เนื่องจากในแหล่งน้ำมีหินปูนผสมอยู่จำนวนมาก ตำบลคลองหินปูน มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา เป็นป่าที่อุดมสมบูรณ์ มีพื้นที่ทั้งหมด 51.74 ตารางกิโลเมตร แยกเขตปกครองเป็น 16 หมู่บ้าน พื้นที่เดิมอยู่กับตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี ต่อมาได้ยกฐานะเป็นตำบลเมื่อปี พ.ศ.2529 มีนายทองใบ ผายอุบล เป็นกำนันคนแรกของตำบลคลองหินปูน

ที่ตั้งอาณาเขต และเขตการปกครอง

ที่ตั้งอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 51.74 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,340 ไร่ การเดินทางจากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางสายบางนา-ตราด ผ่านจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ถึงอำเภอเมืองสระแก้ว เลี้ยวซ้ายเข้าถนนลาดยางสายสระแก้ว-

จันทบุรี ผ่าน อำเภอเขาฉกรรจ์ เข้าสู่ตำบลคลองหินปูน ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอวังน้ำเย็น ประมาณ 17 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ประมาณ 30 กิโลเมตร

อาณาเขต

ตำบลคลองหินปูน มีเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น

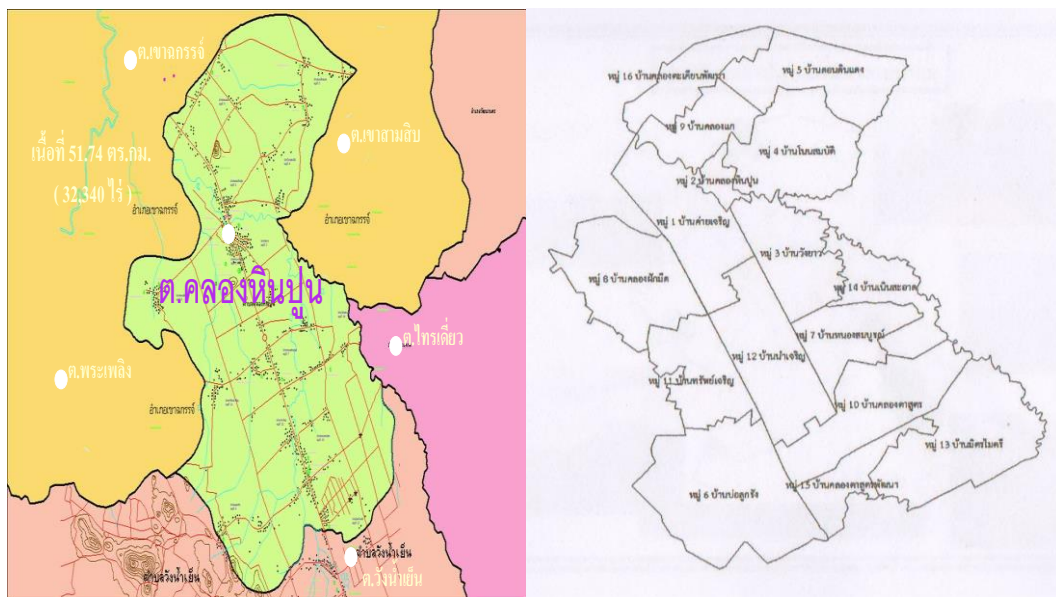
ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลไพร่เดี่ยว อำเภอคลองหาด และตำบลเขาสามสิบ

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลพระเพลิง อำเภอเขาฉกรรจ์ และตำบลตาหลังใน



ภาพที่ : 2.4 แผนที่ถ่ายพระราชกฤษฎีกา กำหนดเขตที่ดิน

ที่มา : ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 110 ตอนที่ 196 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2536



ภาพที่ : 2.5 อาณาเขตตำบลคลองหินปูน เขตติดต่อ และเขตการปกครอง

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561–2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน กำหนดเขตการปกครอง ออกเป็น 16 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านค่ายเจริญ | หมู่ที่ 9 บ้านคลองแก |
| หมู่ที่ 2 บ้านคลองหินปูน | หมู่ที่ 10 บ้านคลองตาสุตร |
| หมู่ที่ 3 บ้านวังยาว | หมู่ที่ 11 บ้านทรัพย์เจริญ |
| หมู่ที่ 4 บ้านโนนสมบัติ | หมู่ที่ 12 บ้านน้ำเจริญ |
| หมู่ที่ 5 บ้านดอนดินแดง | หมู่ที่ 13 บ้านมิตรไมตรี |
| หมู่ที่ 6 บ้านบ่อลูกรัง | หมู่ที่ 14 บ้านเนินสะอาด |
| หมู่ที่ 7 บ้านหนองสมบูรณ์ | หมู่ที่ 15 บ้านคลองตาสุตรพัฒนา |
| หมู่ที่ 8 บ้านคลองฝักมิต | หมู่ที่ 16 บ้านคลองตะเคียนพัฒนา |

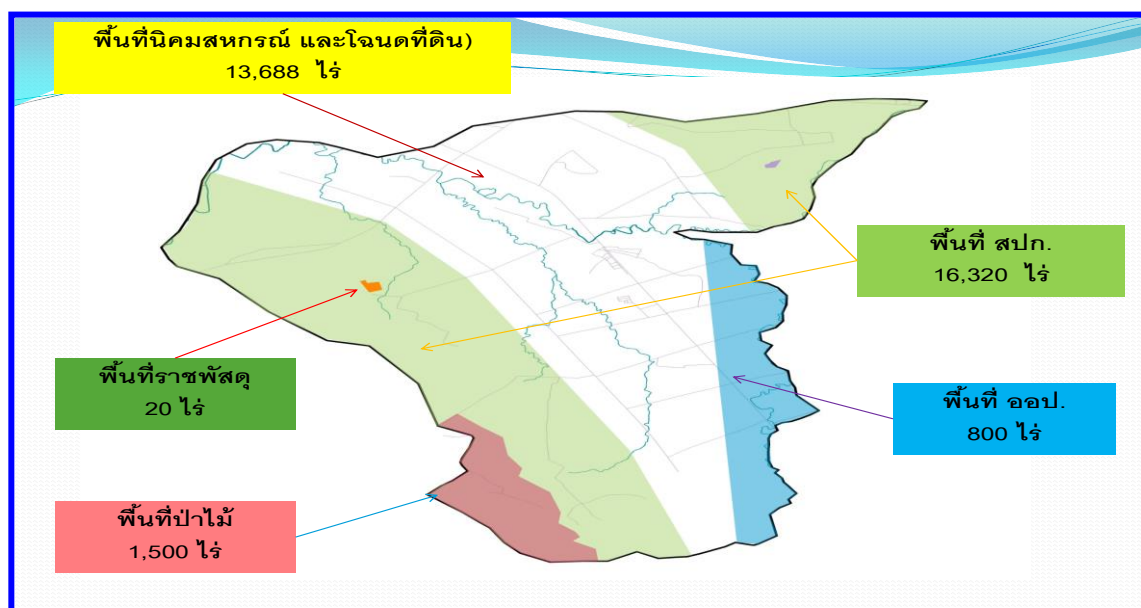
ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางเฉลี่ยประมาณ 36.371 เมตร (บริเวณ วัดสระแก้ว พระอารามหลวง ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว) ลักษณะโดยทั่วไป บริเวณทิศตะวันออกและทิศใต้ของจังหวัดเป็นที่ราบสูง คล้ายกับพื้นที่ราบสูงทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สภาพพื้นที่ดังกล่าวเหมาะต่อการปลูกพืชไร่ ยกเว้นบริเวณรอยตะเข็บติดต่อกับประเทศกัมพูชา ซึ่งเป็นบริเวณป่าที่มีเทือกเขากันพรมแดน และพื้นที่ในเขตอำเภอวัฒนานคร ซึ่งมีลักษณะเป็นสันกั้นน้ำ โดยทิศตะวันตกจะไหลลงสู่อำเภอเมืองสระแก้ว ส่วนทางทิศตะวันออกน้ำจะไหลลาดสู่อำเภออรัญประเทศและประเทศกัมพูชาทั้งหมด

ลักษณะพื้นที่โดยรวมของตำบลคลองหินปูน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะค่อนข้างราบเรียบถึงราบเรียบและเป็นลูกคลื่นลอนเล็กน้อยใช้ ทำนา ปลูกพืชไร่และไม้ผล ส่วนสภาพพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นคลื่นลอนลาดและลูกคลื่นลอนชันใช้ปลูกพืชไร่ ไม้ผล และเป็นพื้นที่ป่าไม้ แหล่งน้ำสำคัญ ได้แก่คลองวังจิกและคลองตาสูตรไหลผ่านทางตอนกลาง คลองวังแดง ไหลผ่านทางตอนใต้ และคลองฝักมิด ไหลผ่านทางทิศตะวันออกของพื้นที่

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีพื้นที่ทรัพยากรป่าไม้ ป่าไม้ชุมชน จำนวน 1,500 ไร่



ภาพที่ : 2.6 พื้นที่ลักษณะป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

ลักษณะของอาชีพ

มีกลุ่มสหกรณ์การเกษตร กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มออมทรัพย์ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มอาชีพ/การผลิต ได้แก่ กลุ่มสตรีทอผ้า กลุ่มเมล็ดพันธุ์ข้าว กลุ่มพืชสมุนไพร กลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ กลุ่มทำอิฐบล็อก กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นบ้าน กลุ่มสานตะกร้าพลาสติก กลุ่มสตรีแปรรูปสินค้าจากผ้าทอมือ กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากกล้วย กลุ่มเลี้ยงจิ้งหรีด ตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีประชาชนจำนวน 3,559 คนครัวเรือน ประชาชนมีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยมีครัวเรือนประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีจำนวนมากที่สุด โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการประกอบอาชีพเกษตรกรรวมในเขตตำบลคลองหินปูน

พืชที่ปลูก	จำนวน		ผลผลิตเฉลี่ย/ไร่	ต้นทุนเฉลี่ย/ไร่	ราคาเฉลี่ย/ไร่
	ครัวเรือน	ไร่			
ทำนา	608	4,998.92	380	2,850	4,560
มะม่วง	39	288.5	1,000	3,000	10,000
ลำไย	161	1,197.19	1,100	9,600	25,000
อ้อย	142	2,199.45	12,000	14,000/8,900	9,600
ข้าวโพด	164	1,381.94	1,300	4,390	6,240
มันสำปะหลัง	65	575.10	3,700	3,450	9,250
ยางพารา	15	201.25	170	1,900	10,200
ปาล์มน้ำมัน	15	265.69	3,500	1,200	11,200
มะขาม	9	61	1,000	2,000	8,000

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอวังน้ำเย็น (2562)

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,418 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 4,681 คน เพศหญิง จำนวน 4,737 คน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน พ.ศ.2559-2563

รายการ	ปีปัจจุบัน (2563)	ปีที่แล้ว (2562)	1ปีที่แล้ว (2561)	2 ปีที่แล้ว (2560)	3 ปีที่แล้ว (2559)
ประชากรชาย (คน)	4,681	4,665	4,700	4,670	4,657
ประชากรหญิง (คน)	4,737	4,762	4,742	4,730	4,715
รวมประชากร (คน)	9,418	9,427	9,442	9,400	9,372
บ้าน (หลังคาเรือน)	3,559	3,486	3,438	3,414	3,367

ที่มา : (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563)

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร		รวมจำนวนประชากร
		ชาย	หญิง	
1	ค่ายเจริญ	519	517	1,036
2	คลองหินปูน	301	327	628
3	วังยาว	440	482	922
4	โนนสมบัติ	185	186	371
5	ดอนดินแดง	276	307	583
6	บ่อลูกวัง	336	336	672
7	หนองสมบูรณ์	212	217	429
8	คลองฝักมีด	166	177	343
9	คลองแก	146	145	291
10	คลองตาสูตร	398	383	781
11	ทรัพย์เจริญ	168	169	337
12	น้ำเจริญ	413	376	789
13	มิตรไมตรี	263	242	505
14	เนินสะอาด	302	302	604
15	คลองตาสูตรพัฒนา	313	344	657
16	คลองตะเคียนพัฒนา	243	227	470
รวม		4,681	4,737	9,418

ที่มา : (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563)

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนบ้านจำแนกตามหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	รวมจำนวนหลังคาเรือน
1	ค่ายเจริญ	339
2	คลองหินปูน	367
3	วังยาว	304
4	โนนสมบัติ	146
5	ดอนดินแดง	164
6	บ่อลูกวัง	258

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) แสดงจำนวนบ้านจำแนกตามหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	รวมจำนวนหลังคาเรือน
7	หนองสมบุรณ์	246
8	คลองฝักมิด	140
9	คลองแก	142
10	คลองตาสูตร	352
11	ทรัพย์เจริญ	90
12	น้ำเจริญ	316
13	มิตรไมตรี	125
14	เนินสะอาด	171
15	คลองตาสูตรพัฒนา	227
16	คลองตะเคียนพัฒนา	172
	รวม	3,559

ที่มา : (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอวังน้ำเย็น ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563)

สภาพทางสังคม

ด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาของประชาชน ภารกิจทางด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การจัดการศึกษาปฐมวัย การจัดการส่งเสริมกีฬานันทนาการและกิจกรรมเด็กเยาวชน การดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในปัจจุบัน ในพื้นที่ตำบลคลองหินปูน มีโรงเรียนใน 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดคลองตาสูตรสามัคคี โรงเรียนบ้านคลองหินปูน โรงเรียนบ้านหนองสมบุรณ์ โรงเรียนบ้านดอนดินแดง ให้การศึกษาในระดับก่อนวัยเรียน (อนุบาล) ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลคลองหินปูน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.5 ดังนี้

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนเด็กนักเรียนและครูในตำบลคลองหินปูน

ลำดับที่	สถานศึกษาในสังกัด สพฐ.	จำนวนนักเรียน
1	โรงเรียนวัดคลองตาสุตรสามัคคี	197
2	โรงเรียนบ้านคลองหินปูน	181
3	โรงเรียนบ้านหนองสมบุรณ์	77
4	โรงเรียนบ้านดอนดินแดง	62
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลคลองหินปูน	60
รวม		577

ที่มา : ข้อมูลจากกองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ณ เดือนกรกฎาคม 2563

ตารางที่ 2.6 ศาสนสถานทางพุทธศาสนาให้บริการแก่ประชาชน ในตำบลคลองหินปูน

ศาสนสถานทางพุทธศาสนา	สถานที่ตั้ง
วัดค่ายเจริญ	หมู่ที่ 1 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดคลองหินปูน	หมู่ที่ 3 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดดอนดินแดง	หมู่ที่ 5 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดบ่อลูกรัง	หมู่ที่ 6 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดหนองสมบุรณ์	หมู่ที่ 7 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดคลองฝักมีด	หมู่ที่ 8 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดคลองตาสุตร	หมู่ที่ 10 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
สำนักสงฆ์ทรัพย์เจริญ	หมู่ที่ 11 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดมิตรไมตรี	หมู่ที่ 13 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
สำนักสงฆ์บ้านเนินสะอาด	หมู่ที่ 14 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
วัดคลองแก	หมู่ที่ 16 ตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ที่มา : ข้อมูลจากกองการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ด้านการสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีการจัดบริการสาธารณสุขทางด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันและควบคุมโรคให้แก่ประชาชน ในมีสถานบริการทางด้านการแพทย์ และการให้บริการทางด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่เขตตำบลคลองหินปูน ได้อย่างสะดวกทั่วถึง ดังนี้

(1) สถานีอนามัยคลองหินปูน ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 มีเจ้าหน้าที่ 9 อัตรา ให้บริการสาธารณสุขเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานทันตสาธารณสุข งานอนามัยโรงเรียน งานสุขภาพประชาชน จัดทำบัตรประกันสุขภาพ การให้คำปรึกษาด้านยาเสพติด บุหรี่ เหล้า การส่งเสริมสุขภาพจิต การวางแผนครอบครัว

(2) สถานีอนามัยคลองตาสูตร ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 10 มีเจ้าหน้าที่ 7 อัตรา ให้บริการสาธารณสุขเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานทันตสาธารณสุข งานอนามัยโรงเรียน งานสุขภาพประชาชน จัดทำบัตรประกันสุขภาพ การให้คำปรึกษาด้านยาเสพติด บุหรี่ เหล้า การส่งเสริมสุขภาพจิต การวางแผนครอบครัว

(3) คลินิกรักษาโรคทั่วไป 3 แห่ง ได้แก่

- คลินิกเวชกรรม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านคลองหินปูน
- คลินิกปราชญ์ยุทธ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโนนสมบัติ
- คลินิกภักคอร ตั้งอยู่หมู่ที่ 14 บ้านเนินสะอาด

(4) ศูนย์ ศสมช. ประจำหมู่บ้าน จำนวน 16 แห่ง

(5) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 162 คน

(6) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

นอกจากนี้ ยังมีการบริหารงานทางด้านการควบคุมและป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ดำเนินการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าแก่สุนัขและแมว ฉีดยาคุมกำเนิด ทำหมัน

โครงสร้างการจัดองค์กร และ ศักยภาพขององค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานและการปกครองตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 และตามประกาศกรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน อัตรากำลังบุคลากร

ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภา 32 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มีประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน และเลขานุการสภา 1 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน และมีสมาชิกสภาทั้งหมด 29 คน ปัจจุบันว่าง 3 ตำแหน่ง ดังแสดงในภาพที่ 2.7

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน



ภาพที่ 2.7 : สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563

ฝ่ายบริหาร

(1) ฝ่ายการเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีการแบ่งส่วนราชการในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติไว้เพื่อทำหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และการบริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยใช้รูปแบบการบริหารโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหาร โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 ตำแหน่ง ปัจจุบันมี 1 ตำแหน่ง และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรวมกันไม่เกิน 1 ตำแหน่ง ปัจจุบันว่าง 1 ตำแหน่ง เป็นทีมในการบริหารงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.8

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน



ภาพที่ 2.8 : คณะผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563

(2) ฝ่ายประจำ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีข้าราชการประจำสำหรับการบริหารงานราชการต่างๆ โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตลอดจนลูกจ้างและพนักงานจ้างในสังกัด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานประจำทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน มีการแบ่งส่วนการบริหารราชการภายนอกเป็น 6 ส่วนราชการ ดังภาพที่ 2.9

หัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน



ภาพที่ 2.9 : หัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายงานที่กว้างขวางอีกทั้ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537)

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต อบต. ดังต่อไปนี้

- (1) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 69)

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 70)

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546 มาตรา 71)

ในส่วนของการบริหารงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็นสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น โดยมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาพัฒนาการ องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วน

ท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน(พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546 มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

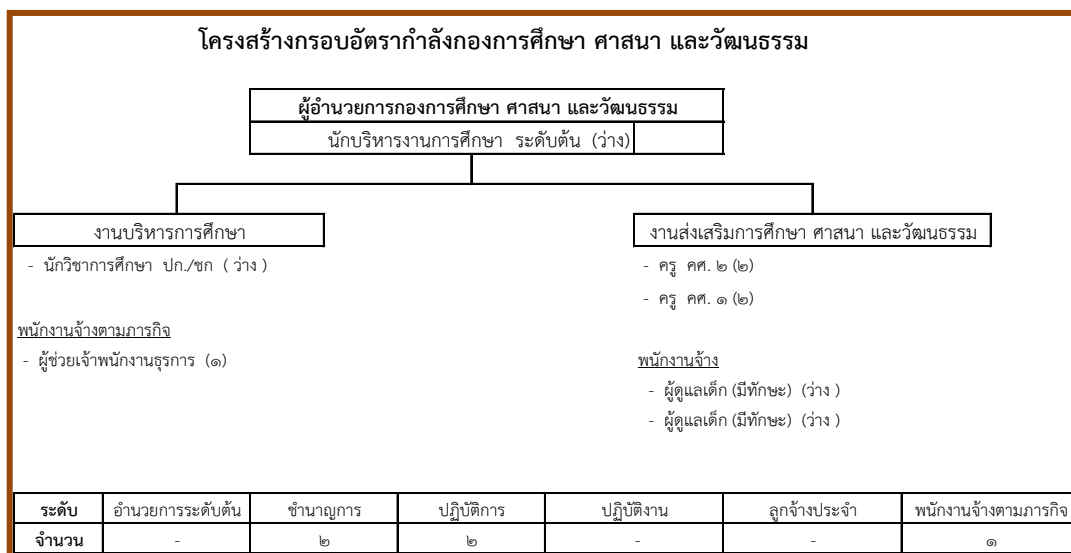
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐก็ต้องกระจายอำนาจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 มาตรา 16)

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขมูลฐานและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา

- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่ คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

หน่วยงานภายในที่ประเมินความสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

ภารกิจด้านการศึกษา



ภาพที่ 2.10 : โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561–2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา การวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผล การประเมินผล การพัฒนาหลักสูตร การวางแผนการศึกษา ตามมาตรฐานสถานศึกษา การจัดการบริการส่งเสริมการศึกษา การจัดการและส่งเสริมศาสนาและประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดการและส่งเสริมกีฬาและนันทนาการและการปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยมี ส่วนงานในกองศึกษาฯ ดังแสดงในภาพที่ 2.11

1. งานบริหารการศึกษา
2. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

บุคลากรงานในกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



ภาพที่ 2.11 : บุคลากรกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563

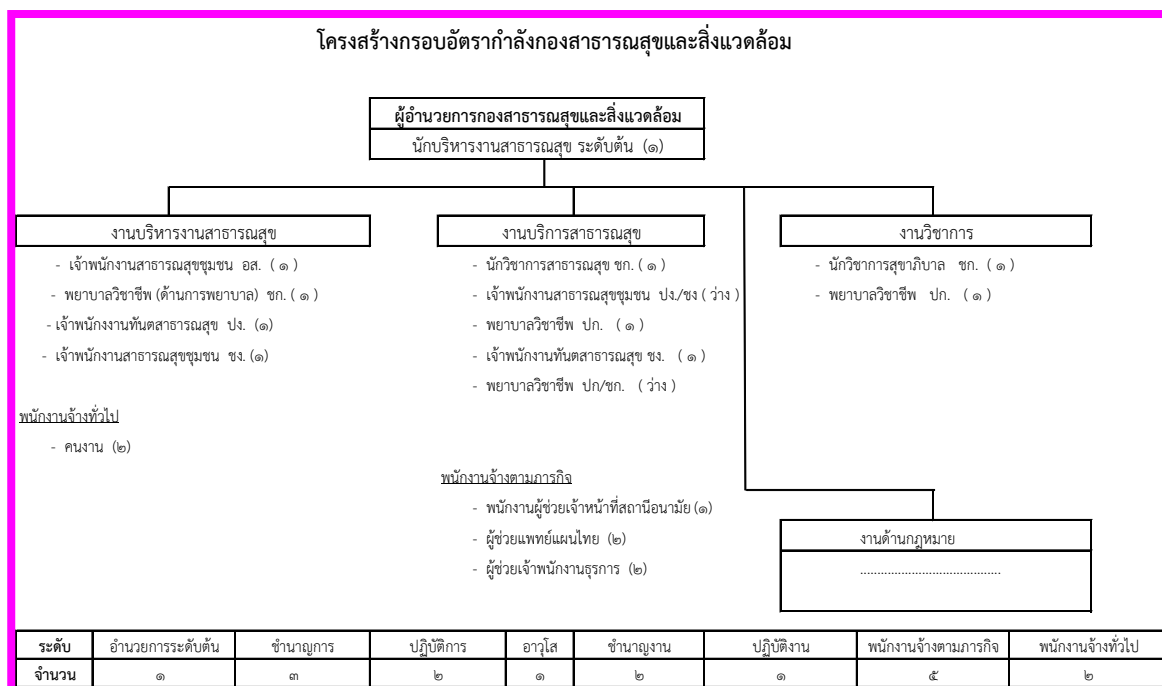


ภาพที่ 2.12 : ภาพภารกิจด้านการศึกษา

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (2563)

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 2.13 : โครงสร้างกรอบอัตรากำลังกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561–2565) (อบต.คลองหินปูน,2563)

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปเกี่ยวกับการวางแผนการสาธารณสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม การควบคุมบำบัดน้ำเสียระบบการรักษาความสะอาดคูคลองระบายน้ำ และมลพิษทางอากาศ งานตรวจสอบและอนุญาต ตามข้อบังคับตำบลซึ่งออกตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การวางแผนควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลตามแผนการบริหาร เผยแพร่ฝึกอบรมการให้สุศึกษาประสานงานสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมสุขภาพ การสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ การป้องกันและบำบัดยาเสพติด งาน EMS งานทันตสาธารณสุข งานส่งเสริมการอนามัย ตรวจสอบแก้ไขปัญหาเรื่องโรคต่างๆ ตลอดจนทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา แนะนำปรับปรุงแก้ไข ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในภาพที่ 2.14

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บุคลากรงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

พนักงานส่วนตำบล



นายประสิทธิ์ บุคศรี
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



นายประจักษ์พงษ์ เกตุตถา
นายช่างบริหาร ชำนาญการ
ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ



นางสาวนุชเรข ชาติโชค
นายช่างบริหาร ชำนาญการ



ว่าง
นักวิชาการสาธารณสุข ปก/อภ



นางสาวณิชาล อินทิพงษ์
เจ้าพนักงานในสาธารณสุข
ปฏิบัติงาน



ว่าง
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชน
ป. / ช.บ



นายชาญเกียรติ จังกลด
แพทย์แผนไทย ปฏิบัติการ



นางสาวเกตุ ใจงาม
ผู้ช่างเทคนิคไทย



นางสาวกวีดี แก้วทวีรัมย์
ผู้ช่างเจ้าพนักงานธุรการ



นายแสว แก้วคำ
ผู้ช่างเจ้าพนักงาน



นางสาวสิริ กมลเสนา
การโรง (จ้างเหมา)



นางสาวระนภา คำสาร
ผู้ช่างเจ้าพนักงานโรง
(จ้างเหมา)



นายสมคิด คำต๋อม
ต.งาน



นายอุทง ศิษยา
พนักงานเขียนแบบชุมชนมอไซย (จ้าง
เหมา)



นายอุทง คำต๋อม
พนักงานเขียนแบบมอไซย
(จ้างเหมา)



นายชยทิน คำสาร
พนักงานเขียนแบบมอไซย
(จ้างเหมา)



นายสุรเชษฐ์ ศิษยา
พนักงานเขียนแบบมอไซย
(จ้างเหมา)



นางสาวจารุณี เป็ค
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชน ช.ว. / ช.บ
ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ



นายจรูญศักดิ์ วงษ์มณี
นักวิชาสาธารณสุขกับอา
ชีวสุขภาพ



นางสาวกมลญา บุญชาติ
นายช่างบริหาร ชำนาญการ
ปฏิบัติงาน



นางสาวกมลเชษฐา ราชภา
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชน ชำนาญการ



นางสาววาณี หอมอิน
เจ้าพนักงานในสาธารณสุข
ชำนาญงาน



นางสาวเกษมพร นวมงคลี
ผู้ช่างเทคนิคไทย



นางสาวกวีรัตน์ มิ่งไฉน
ผู้ช่างเจ้าพนักงานธุรการ



นางสาววีรณี ชาติต๋อม
ต.งาน



นางสาวกัญญาธิป มิ่งสุตถ์
ผู้ช่างเจ้าพนักงานช่าง
(จ้างเหมา)



นายทิพนัน น้อยแจ่ม
การโรง (จ้างเหมา)

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บุคลากรงานในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)



ภาพที่ 2.14 : บุคลากรกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่มา : http://www.klonghinpoon.go.th/council.php?content_id=11

สืบค้นวันที่ 4 กันยายน 2563



ภาพที่ 2.15 : ภาพภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (2563)

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563