

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็น ไว้หลากหลายดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใด ประเด็นหนึ่งหรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มี ผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

นพมาศ ชีรเวทิน (2549, หน้า 39) อธิบายว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียนมนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์ได้แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจด้วยเหตุจึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งหรือเรียกกันว่าการสำรวจประชามติ จึงอาจกล่าวได้ว่าการหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็น ในปัจจุบัน

ธรณิศวรร จิตขวัญ (2552, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ หรือ การลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

Maier (อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2553, หน้า 41) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการ แสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเป็น การ แปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

Good (อ้างถึงใน สุขญา คุปติยานุวัฒน์, 2553, หน้า 41) กล่าวว่า ความคิดเห็นความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

ไอแซก (Isaak. 1981, p. 203) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกทาง คำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ ได้รับท้าวไปซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

Foster and Richard (1952, p.119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็น ประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีนิยามและการตัดสินค่านิยม ไม่ เหมือนกัน ความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

Feld M.P. Man (1971, p 3) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาค้นคว้าความรู้สึกรู้ใจของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการ ฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตาม ความพอใจของผู้ร่วมงาน

Hurlock (1995, p. 148) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการ แสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือ ความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือ ปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงานสภาพแวดล้อม

และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2545, หน้า 32) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทาง ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้ เสมอไปแล้ว ำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออก ได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์ การสำรวจ ความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเรื่องเดียวกันก็ไม่ จำเป็นที่บุคคลต้องมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับว่ามีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด

2. ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer อ้างถึงใน ดวงอุมา โสภา, 2551, หน้า 20) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น มี 2 ประการ คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคมโดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ดวงอุมา โสภา (2551, หน้า 21) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตุ้นหรือรื้อฟื้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตุ้นหรือรื้อฟื้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทาง ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

ออสแคมป์ (Oskamp.1977,p.133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับเช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็นหอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้อง มีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอด และมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

4. การวัดความคิดเห็น

เบสท์ (Best, 1977, p 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับ สูงต่ำ มากน้อยวิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้นการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971, p 51 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก, 2542, หน้า 18) เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า (Face to face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ บุคคลที่ถูกวัดสิ่งเร้า และผลตอบสนอง หรืออาจวัดโดยการใช้คำถามซึ่งหน้า หรือการสัมภาษณ์หรือการใช้แบบสอบถามที่มีองค์ประกอบที่ต้องการจะวัด

จากที่กล่าวมากจากข้างต้นสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ความหมายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อดิศร บำรุงญาติ (2550 ,หน้า 13) ได้กล่าวถึงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยว่าเป็นภารกิจสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการรองรับสถานการณ์ไว้ตั้งแต่ยามปกติเพื่อป้องกันอันตราย หรือลดความเสียหายที่จะเกิดทั้งในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ ดังนั้นเครื่องมือสำคัญ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินให้เป็นอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องจัดทำแผนป้องกันภัยในเขตชุมชน ลำพังเจ้าหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานของรัฐคงดูแลไม่ทั่วถึงใน กรณีที่เกิดสาธารณภัย เพราะในสมัยก่อนคือให้ภัยเกิดแล้วค่อยเข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัย ไม่ทันกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการเตรียมความพร้อมรับภัยพิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่ง เสริมสร้างให้เกิดขึ้น และเชื่อมโยงเป็น เครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการสร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมของประชาชนในการ สร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาตั้งแต่ปีพ.ศ.2547 ถึงปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนใน ชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณภัยในเบื้องต้น มีการจัดทำแผนชุมชนในการป้องกันภัยการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเมื่อเกิดภัย

การอพยพประชาชนเมื่อเกิดภัย อันเป็นการเตรียมความพร้อมของชุมชนในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย การจัดการสาธารณภัยโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในการร่วมคิดร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินงานขั้นตอน นับตั้งแต่ประเมินความเสี่ยงของการเกิดภัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนเตรียมความพร้อมและหาแนวทางป้องกันและลดผลกระทบจากความเสียหายอันเกิดจากภัย การจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน มิใช่เรื่องของชุมชนหรือของรัฐฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างชุมชนองค์กรต่าง ๆ

ทุกระดับ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคและระดับประเทศ ทั้งภาครัฐเอกชน และองค์กรอื่น ๆ เพราะประชาชน จะเป็นผู้รู้และเข้าใจสภาพพื้นที่สถานการณ์โอกาส และข้อจำกัดความของตนดี กว่าผู้อื่น การดำเนินการช่วยเหลือโดยรัฐหรือองค์กรภายนอกฝ่ายเดียวตามแนวคิดและวิธีเดิม จึงไม่เหมาะสมกับ สถานการณ์และไม่เพียงพอต่อการตอบสนองต่อความจำเป็นของประชาชน

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2550 ,หน้า 14) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของแนวคิด การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

- 1) เพื่อให้การปฏิบัติงานป้องกันภัยมีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
- 2) เพื่อให้องค์กรเอกชนและประชาชนทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการป้องกันภัย
- 3) เพื่อสำรวจรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลโดยประชาชนมีส่วนร่วม
- 4) เพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงลักษณะ รูปแบบความรุนแรงความถี่ความสูญเสีย และความเสียหายจากการเกิดภัยพิบัติในเขตชุมชน
- 5) เพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ รวมทั้งสภาพและสถานการณ์ในชุมชนของตน
- 6) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประเมินความเสี่ยง และจัดระดับความสำคัญในการเกิดภัยพิบัติและนำไปกำหนดแผนการจัดการกับภัยได้
- 7) เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและเสริมสร้างขีดความสามารถในการพึ่งตนเองในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจากผลกระทบของภัยตลอดจนการประเมินความสามารถของตนเอง เพื่อปลูกฝังทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมในการป้องกันมากกว่าการตามแก้ไข
- 8) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากประชาชนสามารถป้องกันและรักษาทั้งชีวิตทรัพย์สินทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของตน
- 9) เป้าหมายสูงสุดคือความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

สาธารณภัย (ภัยพิบัติ) UN International Strategy for Disaster Reduction: ISDR (ชวงส์ อุบาตี, 2551, หน้า 24) ได้ให้คำจำกัดความของภัยพิบัติว่า คือ สภาวะที่ระบบการทำงานของชุมชนหรือสังคมได้รับการกระทบกระเทือนอย่างรุนแรงเป็นสาเหตุให้เกิดการสูญเสียชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ที่เกินกำลังความสามารถของชุมชนหรือสังคมที่ได้รับผลกระทบจะจัดการได้โดยใช้ทรัพยากรของ ตนเองที่มีอยู่ และภัยพิบัติเป็นกระบวนการของความเสียหายซึ่งเป็นผลมาจากการรวมตัวกันของภัย สภาพความอ่อนแอและความสามารถหรือมาตรการที่ไม่เพียงพอที่จะลดผล ด้านลบของความเสียหาย นั้นได้

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ได้ให้นิยามของคำว่า สาธารณภัย คือ อัคคีภัย วัตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำการระบายของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณชน ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย โดยศูนย์เตรียมความพร้อมภัยพิบัติแห่งเอเชีย ได้ให้คำจำกัดความของภัยพิบัติว่าเป็นต้นตอของผลกระทบซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์หรือเกิดความเสียหาย ทางระบบเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อสังคม และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ภัยธรรมชาติได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ดินถล่ม อาการถล่ม ฯลฯ

2) ภัยที่เกิดจาก การกระทำของมนุษย์เช่น อัคคีภัย ภัยจากการจราจรและคมนาคมขนส่ง ภัยจากการก่อการร้าย ภัยจากเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ภัยจากการทดลองอาวุธนิวเคลียร์ปัญหา ระบบสื่อสาร

แผนการป้องกันภัยพลเรือนแห่งชาติพ.ศ.2548 ได้ให้นิยามศัพท์เกี่ยวกับสาธารณภัย คือ ภัยอันมีมาเป็นสาธารณะไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ Nick (อ้างใน ชูวงศ์ อุบลี, 2551, หน้า 28) ได้แบ่งประเภทของภัยพิบัติตามลักษณะการเกิด ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ภัยพิบัติจากธรรมชาติ (Natural Disaster) เป็นภัยที่เกิดขึ้นเอง ตามธรรมชาติ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย จิตใจ และทรัพย์สิน ได้แก่

1) ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล หรือเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพอากาศ ได้แก่

1.1) วัตภัย (Storm) เป็นภัยที่เกิดจากความเร็วของลม เช่น พายุไต้ฝุ่น พายุโซนร้อน และพายุฤดูร้อน เป็นต้น

1.2) อุทกภัย (Flood) เป็นภัยที่เกิดจากฝนตกหนัก น้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วม ในฤดูฝน คลื่นพายุซัดฝั่งหรือเขื่อนพัง

1.3) คลื่นความร้อน (Heat Wave) เป็นลักษณะของอากาศที่มีอุณหภูมิ สูงขึ้นผิดปกติ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเนื่องจากร่างกายปรับสภาพได้ไม่สมดุลกับสภาวะอากาศ

1.4) อากาศหนาวผิดปกติ (Freezing Weather) เช่น ภาคน้ำแข็งและภาคน้ำค้างแข็งเหนือ ในฤดูหนาว จะมีอากาศหนาว ในบางปีมีอุณหภูมิของอากาศต่ำกว่าศูนย์องศา เซลเซียส

1.5) ฝนแล้ง (Drought) เนื่องจากฝนไม่ตกตามฤดูกาล เกิดความแห้งแล้ง ยาวนานทำให้ผลผลิตทางการเกษตรเสียหาย เกิดความขาดแคลนพืชพันธุ์ธัญญาหาร

2) ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของผิวโลก ได้แก่

2.1) แผ่นดินเลื่อนหรือแผ่นดินถล่ม (Landslide) เป็นการเปลี่ยนแปลงของ พื้นดินชั้นบน ทำให้เกิดการเลื่อนไหลและการสั่นสะเทือน เช่น เมื่อมีฝนตกหนักบริเวณเทือกเขาที่มี พื้นดินลาดเอียง ขาดต้นไม้หรือพืชคลุมดินจึงไม่มีการยึดเหนี่ยวของพื้นผิวดิน อาจทำให้พื้นที่ผิวดินพังทลายลงมาทับบ้านเรือน ตามบริเวณเชิงเขาได้

2.2) แผ่นดินไหว (Earthquake) เป็นการเปลี่ยนแปลงของชั้นเปลือกโลก ทำให้มีการสั่นสะเทือนเป็นคลื่นติดต่อกันออกจากจุดศูนย์กลางแผ่ไปทุกทิศทุกทางทำให้บ้านเรือนหรือ สิ่งปลูกสร้างพังทลาย

2.3) ภูเขาไฟระเบิด (Volcanic Eruption) คือ การระเบิดจากแรงดันของ ความร้อนภายใต้พื้นผิวโลก มีการพ่นลาวาทำให้เกิดการสั่นสะเทือนรอบ ๆ ภูเขาไฟและพ่นควันพิษ กระจายทั่วไปในอากาศ

3) ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นตามลักษณะภูมิประเทศ ได้แก่

3.1) อุทกภัย (Flood) เป็นภัยที่เกิดจากน้ำท่วมในบริเวณพื้นที่ที่ต่ำกว่า ระดับน้ำทะเล มักจะมีน้ำท่วมเป็นประจำและในบริเวณที่ลุ่ม

3.2) หิมะถล่ม (Snow Slide) เป็นการถล่มทลายของก้อนหิมะที่จับตัวกัน เมื่อมีน้ำหนักรวมมาก อาจเลื่อนไหลลงมาทับบ้านเรือนและผู้คนบริเวณเชิงเขาได้

4) ภัยพิบัติที่เกิดจากเชื้อโรคและภัยพิบัติที่เกิดจากสัตว์และแมลง ได้แก่

4.1) การระบาดของโรค (Epidemic) เช่น อหิวาตกโรค ไข้สมองอักเสบ โรค เอดส์เมื่อมีแหล่งแพร่เชื้อ หรือมีภูมิคุ้มกันต่ำ

4.2) ภัยจากสัตว์หรือแมลง (Pets or Insects) เช่น หนูนาหรือด้กแตนที่มี จำนวนมากทำให้เกิดความเสียหายแก่พืชไร่อาจเกิดการขาดแคลนอาหารและภาวะอดอยากได้เป็น ต้น

ประเภทที่ 2 ภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ (Man Made Disaster) ได้แก่

1) ภัยจากอุบัติเหตุทางคมนาคม (Transportation Accidents) ได้แก่

1. ภัยทางอากาศเช่น เครื่องบินตกหรือเครื่องบินเกิดระเบิดในอากาศเป็นต้น
2. ภัยทางบก เช่น รถไฟชนกัน รถไฟตกราง รถพลิกคว่ำ
3. ภัยทางน้ำ เช่น เรือขนาดใหญ่ล่ม เรือชนกัน

2) ภัยจากการก่อสร้าง (Construction Accidents) เช่น การก่อสร้างที่ไม่ คำนึงถึงความปลอดภัย การพังทลายของอาคารที่ก่อสร้างผิดแบบ หรือการต่อเติมอาคารจนฐานราก ไม่สามารถรับน้ำหนักได้

3) ภัยจากการประกอบอุตสาหกรรม (Industrial Accidents) เช่น การระเบิด ของท่อก๊าซ หรือถังแก๊สภายในโรงงาน หม้อไอน้ำระเบิด โรงงานสารเคมีถูกไหม้เกิดควันที่เป็นพิษหรือ โรงงานปฏิกรณ์ปรมาณูเกิดการรั่วไหลของสารกัมมันตภาพรังสี เป็นต้น

4) ภัยจากการขัดแย้งทางลัทธิหรือการก่อวินาศกรรมในที่สาธารณะ (Sabotage) เช่น การวางระเบิดในสถานที่ชุมนุม ในสถานที่ราชการ

5) ภัยที่เกิดจากการจลาจล (Civil Unrest) เป็นภัยที่เกิดจากการที่ชุมชนที่มีการ ขัดแย้งกันอย่างรุนแรง ทำให้เกิดการยกพวกปะทะกัน หรือเผาอาคารบ้านเรือน สถานที่ราชการ ฯลฯ

6) ภัยจากการปะทะด้วยกำลังอาวุธ (Aimed Conflicts) เช่น การก่อการร้าย สงครามกองโจร สงครามแบ่งแยกดินแดน สงครามโลก เป็นต้น

2. การบริหารจัดการเพื่อการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

งานวิจัยเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากอุทกภัย (Wolensky, 1983; Wolensky and Miller, 1981) ซึ่งสามารถสรุปถึงแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ในการเตรียมการป้องกันการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค จำแนกได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ช่วงก่อนเกิดภัยพิบัติ (Pre Disaster Period) เป็นการกำหนดแผนเพื่อเตรียมการป้องกัน ภัยพิบัติมักจะไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ 1. บุคลากรจะเน้นการวางแผนแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 2. ผู้นำในพื้นที่ ไม่ให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนแต่อย่างใด 3. การจัดทำแผนและการปฏิบัติตามแผนไม่บรรลุผล

2. ช่วงระยะเวลาที่เกิดภาวะฉุกเฉินจากการเกิดภัยพิบัติ (Emergency Period) พบว่า หน่วยการปกครองในระดับท้องถิ่นมักจะไม่สามารถแก้ไข สถานการณ์และประเด็นปัญหาที่เกินกำลังหน้าที่ได้และจะ ถูกดำเนินการโดยหน่วยงานอื่น หรือโดยหน่วยงานของรัฐ เกิดภาวะที่เรียกว่า การสูญสลายอำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ในช่วงเกิด ภาวะฉุกเฉินระหว่างเกิดภัยพิบัติ

สรุปถึงสาเหตุของการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ ได้แก่

1) ภาวะการเป็นผู้นำที่ไร้ประสิทธิภาพ (Ineffective Leadership)

2) ขาดการเตรียมการล่วงหน้า (Lack of Preparedness)

3) โครงสร้างการปกครองและการบริหาร (Government Structure) มีอิสระ

4) การเรียกร้องให้หน่วยงานระดับ ท้องถิ่นดำเนินการเกินโครงสร้างหน้าที่ (Excessive Demands)

3. การฟื้นฟูในระยะเร่งด่วน (Early Recovery Period) สรุปการดำเนินงานไว้ 4 ประเด็น คือ

1) การดำเนินงานปรับปรุงซ่อมแซม ถนน ตรอก ซอย ขยะซัดแย่งต่าง ๆ ที่เกิดจากภัยพิบัติที่มักจะได้รับความสนใจน้อยในขณะเดียวกันหน่วยงานระดับท้องถิ่นมักจะมุ่งขอความช่วยเหลือจากหน่วยเหนือ

2) หน่วยงานระดับท้องถิ่น จะขาดแคลนบุคลากรที่มี ความรู้ความชำนาญประเภทมืออาชีพ (Professional Staff)

3) ข้อจำกัดด้านระเบียบ กฎหมาย และระบบราชการ

4) ผู้นำภาคเอกชนอื่น ๆ (Non-Government Leaders) จะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมฟื้นฟูในระยะเร่งด่วนภายหลังเกิดภัยพิบัติ

4. ช่วงการฟื้นฟูในระยะยาว (Long-term Recovery Period) หน่วยงานระดับ ท้องถิ่น ยังคงขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญแบบมืออาชีพ และล่าช้ากว่าภาคเอกชน ในขณะเดียวกัน ข้าราชการฝ่ายการเมืองมีบทบาทแค่รายการที่คอยรับฟังและรับใน ข้อเสนอแนะจากผู้ชำนาญเพื่อ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงาน ในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการ ได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่ คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญชาติพันธ์ (2558 ,หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึงการที่ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่ง หรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่าง หนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรม ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547, หน้า 14) การบริการ คือกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ผลิภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วิลาลักษณ์ พุดติ (2552, หน้า 2) ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ (Service) คือพฤติกรรมหรือกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอื่นนั้น นิยามของคำว่าบริการนั้น ตามแนวคิดของนักปฏิบัตินักบริหารงานบริการบางแห่ง ได้สรุหาความหมายของบริการมารวมกันโดยนำอักษรตัวหน้ามารวมกันได้คำว่า SERVICE พอดี มีดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อกัน
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner การให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจ
5. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นและบริการมากกว่าที่ลูกค้าต้องการเสมอ

สุนันทา ทวีผล (2550 ,หน้า 29) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 ,หน้า15) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544 ,หน้า 31) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535,หน้า 23) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Parasuraman และคณะ (1985, p 57) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้ำ(Empathy) คือการดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550 ,หน้า 25) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

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

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อธยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางที่ กระตือรือร้น กุสติกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้า ทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึง ความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพ

แล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขา รังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะต้องสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและ ฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียง ห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของ เสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟังจึงจะมี ความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการ ไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. ภาวะต่อรื้อร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยเฉาะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีจะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จดลบตะแคง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็น สุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็พื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

2.4 บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและอบต. รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

ในปี พ.ศ.2498 มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 อันมีผลให้เกิด องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค และในปี พ.ศ.2540 ได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด โดยการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามโครงสร้างใหม่ อย่างเป็นอยู่ในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีโครงสร้างเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ฝ่ายบริหาร

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

- 1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- 2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- 6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7 ทวิ) บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- 9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

หลังจากที่มีการจัดตั้งส่วนราชการและการกำหนดกรอบอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้มีการปรับปรุงและกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่มีความชัดเจน และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนราชการ

1. ตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีชื่อในการบริหารงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดและมีชื่ออื่นเพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน ดังนี้

1.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

- 1.2 รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 1.3 หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 1.4 ผู้อำนวยการกอง
- 1.5 หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนี้

2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

2.1.1 ฝ่ายบริหารงานบุคคล รับผิดชอบงานสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง ย้าย โอน รับโอน เลื่อนระดับ เลื่อนขั้นเงินเดือน งานสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง เลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานจ้าง งานขอ กำหนดตำแหน่ง งานทะเบียนประวัติข้าราชการและลูกจ้าง พนักงานจ้าง (ก.พ.7) งานเลขานุการ คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) งานจัดทำแผนอัตรากำลังข้าราชการและ พนักงานจ้าง งานพัฒนาบุคลากร งานแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ที่ปรึกษา นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานสิทธิ ประโยชน์ สวัสดิการของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับ มอบหมาย

2.1.2 ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ รับผิดชอบงานด้านให้ความเห็นทางกฎหมาย งาน นิติกรรม สัญญา งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน งานวินัย งานตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วน จังหวัดที่ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานคดีความ งานจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย งานกิจการพาณิชย์ เช่น จดทะเบียนพาณิชย์ จดแก้ไขทะเบียน จดเลิกกิจการ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานหาผู้รับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ งานฝึกอบรม พนักงานเจ้าหน้าที่ตราข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ภาษียาสูบ น้ำมัน เชื้อเพลิง งานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2.1.3 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานรัฐพิธี จัดทำทะเบียนคำสั่ง ทะเบียน ประกาศ สารบรรณ จัดทำคำสั่ง จัดทำประกาศ เก็บรักษา คั่นเอกสารและทำลายเอกสารงานรักษา ความสะอาด รักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานดูแล อนุญาต ให้ใช้สนามกีฬาโรงพลศึกษาตรวจสอบสมุด ลงเวลาข้าราชการและลูกจ้างประจำ งานจัดทำฎีกา เบิกเงินเดือน ค่าจ้าง เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนรายเดือน งานคุมงบประมาณ โอนงบประมาณ แก้ไข เปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานจัดทำแผนพัฒนาและค่าของงบประมาณ งานการพัสดุ การจัดซื้อ จัดจ้าง งานประชาสัมพันธ์งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 ฝ่ายพัฒนาสังคม รับผิดชอบงานเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมของสังคม งานการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ งานพัฒนาฝีมือแรงงาน และงานแก้ไขปัญหา ความยากจนแบบ บูรณาการ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด งานสังคมสงเคราะห์ เช่น คนชรา คนพิการ ผู้ป่วย เอดส์ คนด้อยโอกาสและคนเร่ร่อน งานการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และดูแลผู้ติดเชื้อเอดส์ งานส่งเสริมวินัยจราจร งานอบรมและฝึกอาชีพกลุ่มแม่บ้าน งานอบรมและ ฝึกอาชีพแก่เกษตรกร งานสาธารณสุขและอนามัยชุมชน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับ มอบหมาย

2.2 กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

2.2.1 ฝ่ายการประชุม รับผิดชอบงานการประชุมสภา งานการประชุมกรรมการ ต่าง ๆ ของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำระเบียบวาระการประชุม งานรายงานการประชุม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด รับผิดชอบงานการติดตามผล การปฏิบัติตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการติดตามผลการปฏิบัติงานของ กรรมการต่าง ๆ ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การตั้งกระทู้ถาม ข้อเสนอของสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด งานระเบียบการทะเบียนประวัติและสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเลขานุการ ประธานสภาและรองประธานสภา งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน รับผิดชอบงานรณรงค์ งานส่งเสริม ประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิ เสรีภาพของประชาชน งานส่งเสริมและสนับสนุนการเลือกตั้ง ทุกรูปแบบ งานการเลือกตั้ง งานประชาสัมพันธ์กิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย งาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับ มอบหมาย

2.2.4 ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว รับผิดชอบงานส่งเสริมและรณรงค์ การท่องเที่ยวภายในประเทศ งานประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และสถานที่ต่าง ๆ ของจังหวัด งานปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ค่ายพักแรม งานจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

2.3 กองแผนและงบประมาณ ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

2.3.1 ฝ่ายนโยบายและแผน รับผิดชอบงานจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดหนองคาย งานประสานจัดทำแผนพัฒนาระดับจังหวัด อำเภอ/กิ่งอำเภอ และหน่วยงาน

งานคณะกรรมการพัฒนาและงานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย งานโครงการถ่ายโอนกิจกรรมสาธารณะตามกฎหมายงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนปฏิบัติการตลอดจนการแก้ไขการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย งานจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา และคณะกรรมการประสานแผนพัฒนา และคณะอนุกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น งานศึกษา วิจัย ประสานแผน ประมวลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี แผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 ฝ่ายงบประมาณ รับผิดชอบ งานจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพิ่มเติมและชั่วคราว งานโอนเงินงบประมาณและรายงานจังหวัดงานแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานจัดทำสตางค์งานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณถ่ายโอนและเหลือจ่าย งานรวบรวมสถิติรายรับรายจ่ายเพื่อเป็นข้อมูลการคำนวณตั้งงบประมาณประจำปี เพิ่มเติม ชั่วคราว งานเกี่ยวกับการอุดหนุนต่าง ๆ งานถ่ายโอนภารกิจจากส่วนราชการต่าง ๆ งานรายงานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างเสนอพัสดุกลาง งานเกี่ยวกับการเก็บรักษาและคืนหลักประกันสัญญา งานจัดทำสถิติข้อมูลงบประมาณในแต่ละปี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

2.3.3 ฝ่ายสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ และการผังเมือง รับผิดชอบงานปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือที่ได้รับมอบหมาย งานแผนงานด้านสาธารณสุขปลอดภัยและสาธารณสุขการผังเมืองรวมจังหวัด และการให้การสนับสนุนในการจัดทำ ผังเมืองเฉพาะแก่ท้องถิ่นอื่น งานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกด้านการผังเมืองแก่ประชาชน เอกชนและส่วนราชการอื่น งานรายการวิเคราะห์ผลกระทบด้านการผังเมือง สำรวจวิเคราะห์ ศึกษาด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลประชากร เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ งานขอรับ การอุดหนุนของส่วนราชการต่าง ๆ งานดูแลรักษาพัสดุ ครุภัณฑ์โดยจัดรวบรวมสถิติเบื้องต้น งานเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หนังสือสั่งการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.3.4 ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงาน/โครงการ รับผิดชอบงานตรวจติดตาม การดำเนินการตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานติดตามและประเมินผลโครงการถ่ายโอนภารกิจ งานตรวจติดตามประเมินผลแผนพัฒนาสามปีและแผนปฏิบัติการ งานตรวจติดตามผลแผนงาน/โครงการประจำเดือน/ปี งานการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา และสรุปงานการประชุม คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา งานจัดทำสถิติข้อมูลการติดตามและประเมินผล

โครงการตามแผนพัฒนาสามปี และแผนปฏิบัติการแต่ละปี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.4 กองคลัง ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

2.4.1 ฝ่ายการเงิน รับผิดชอบงานเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดงานเบิกจ่ายเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้างประจำ งานบำเหน็จ บำนาญ งานเกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเบิกจ่ายค่าสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานตรวจฎีกา ใบสำคัญจ่าย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน งานจ่ายเงินตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานเบิกจ่ายเงินจากคลังจังหวัด และสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย งานเกี่ยวกับการรับเงินทุกประเภทและการนำส่งเงิน งานเก็บรักษาเงินและเอกสารแทน การเงิน งานจัดสรรเงินให้สภาตำบลและท้องถิ่นอื่น งานจัดทำงบทดลอง ประจำเดือน ประจำปี งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.4.2 ฝ่ายบัญชี รับผิดชอบงานจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงินการจัดทำบัญชีทุกประเภทงานจัดทำทะเบียนคุมรายได้และรายจ่ายทุกประเภท งานควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณงานเกี่ยวกับงบรับจริง-จ่ายจริง ประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับเงินสะสมองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองทุนเงินสะสมองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานเกี่ยวกับ การตรวจสอบยอดเงินฝากธนาคาร งานวิชาการด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุ งานช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงานท้องถิ่นอื่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.4.3 ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ รับผิดชอบงานเร่งรัดจัดเก็บรายได้งานจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ประกอบการ โรงแรม ยาสูบ น้ำมัน งานประชาสัมพันธ์และติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ งานแผนที่ภาษี งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.4.4 ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ งานเกี่ยวกับการรับโอน การโอนทรัพย์สิน ทุกประเภท งานเกี่ยวกับทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์และทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5 กองช่าง ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ดังนี้

2.5.1 ฝ่ายสำรวจและออกแบบ รับผิดชอบงานสำรวจเพื่อการออกแบบโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานออกแบบ เขียนแบบ และประมาณราคาโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานกำหนดราคากลาง งานระวางชี้แนวเขตและรับรองเขตที่ดิน งานให้การอนุเคราะห์ช่วยเหลือหน่วยงานอื่นด้านสำรวจออกแบบ เขียนแบบและประมาณการ

งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตก่อสร้างของเอกชนหรือหน่วยงานอื่นที่ร้องขอ งานจัดทำมาตรฐานวิชาการด้านวิศวกรรมโยธา งานสำรวจแหล่งวัสดุก่อสร้าง งานวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพวัสดุงานก่อสร้าง งานประสานโครงการตามที่ได้รับการถ่ายโอนกิจกรรมจากหน่วยราชการต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2 ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง รับผิดชอบ งานจัดทำแผนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงทางโดยใช้ เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น ซ่อมบำรุงทางผิวจราจรลูกรัง ซ่อมบำรุงทางลาดยาง งานจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายงานด้านซ่อมบำรุงทางน้ำและทางบก โดยใช้เครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและประมาณการค่าใช้จ่ายเพื่อสนับสนุนเครื่องจักรกลแต่ละหน่วยงานอื่น งานจัดวางอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานในฝ่าย จัดทำทะเบียนประวัติสายทางถนนลาดยางและถนนลูกรังที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด งานจัดทำคำสั่งการใช้เครื่องจักรกล โครงการจัดทำเองและโครงการให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานราชการเดียวกัน งานรายงานผลการปฏิบัติงานการใช้เครื่องจักรกลและรายงานการใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับโครงการที่จัดทำเองและโครงการให้การสนับสนุนแก่หน่วยราชการอื่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย งานซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ งานจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุง แหล่งน้ำ ควบคุม กำกับวิเคราะห์ ตรวจสอบ ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการทั้งงานดำเนินการเองและงานจ้างเหมา งานจัดทำทะเบียนประวัติแหล่งน้ำที่อยู่ในความรับผิดชอบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย งานควบคุมการก่อสร้างและตรวจการจ้าง งานควบคุมงานหรือเป็นกรรมการประธานตรวจการจ้างให้ถูกต้องตามแบบแปลน และหลักวิชาการด้านวิศวกรรมโยธาทั้งต้องควบคุมกำกับดูแล ให้เป็นไปตามสัญญาโดยมิให้เกิดความเสียหายแก่สิ่งก่อสร้างและทางราชการ งานรวบรวมรายงานความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการจ้างเหมา งานช่วยการสำรวจ ออกแบบ หรือสำรวจเพื่อการก่อสร้าง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 ฝ่ายเครื่องจักรกลรับผิดชอบงานวางแผนและบริหารเครื่องจักรกล งานจัดทำแผนงานวิศวกรรม เครื่องจักรกลประจำปี งานประสานแผนการจัดทำแผนการใช้เครื่องจักรและการปรับแผนระหว่างดำเนินการ งานจัดเก็บข้อมูล จัดทำประวัติ สถิติ และประเมินผล งานรายงานวิเคราะห์และประเมินผล เครื่องจักรกล งานตรวจสอบ ทดสอบคุณภาพก่อนและหลังการซ่อม งานใช้ความรู้ทางด้านเทคนิค วิชาชีพด้านวิศวกรรมเครื่องกลงานด้านวิชาการ การฝึกอบรม พัฒนาองค์ความรู้ให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเครื่องจักรกล งานออกแบบ ดัดแปลง ติดตั้งเครื่องจักรกลยานพาหนะและอุปกรณ์ งานประสานการจดทะเบียนต่อทะเบียน และการ โอนย้ายและจำหน่ายเครื่องจักรกล งานเปิดและปิดใบส่งงานซ่อม งานบำรุงรักษาเครื่องจักรกล งานธุรการ สารบรรณ สารสนเทศ

บันทึกข้อมูลสรุปผล การปฏิบัติงาน และการประมวลผลงาน งานพัฒนาอาคาร-สถานที่ โรงซ่อม ศูนย์เครื่องจักรกลงานคลังพัสดุ และสำรองอะไหล่ เครื่องจักรกล งานใบเบิกอะไหล่ ใบจ้างซ่อม และประสานการจัดซื้ออะไหล่และงานจ้างซ่อมควบคุมการตัดยอดเงินค่าซ่อม ค่าวัสดุเครื่องจักรกล งานจัดทำบัญชีเบิกจ่าย น้ำมันเชื้อเพลิง-หล่อลื่น งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย งานโรงซ่อม งานปรับแผนการซ่อม กับเหตุการณ์จริง งานดำเนินการซ่อมที่เกินขีดความสามารถ การซ่อมเครื่องจักรกลในสนาม และงานซ่อมตามแผนซ่อมปรับปรุงสภาพเครื่องจักรกล งานผลิตชิ้นส่วน งานประกอบและติดตั้งเครื่องจักรกล งานตรวจสอบ และทดสอบคุณภาพ เครื่องจักรก่อนและหลังการซ่อม งานเชื่อมโลหะ เคาะพ่นสี งานติดตั้งและซ่อมระบบไฟฟ้าในเครื่องจักรกล งานบำรุงรักษาเครื่องจักรกล ทั้งหมดของกองช่างตามชั่วโมง-กิโลเมตร งานซ่อมเครื่องจักรกลที่ใช้งานในสนาม งานบำรุงรักษา และซ่อมเครื่องจักรกลสนาม งานจัดชุดเครื่องจักรกลและเจ้าหน้าที่สนับสนุน โครงการก่อสร้างตามโครงการก่อสร้าง ตามโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย งานให้ความช่วยเหลือเครื่องจักรกล-เครื่องสูบน้ำ แก่ราษฎรและหน่วยงานที่ร้องขอ งานวิเคราะห์ ประเมินผล การปฏิบัติงานภาคสนาม งานประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานและโครงการภาคสนาม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5.4 ฝ่ายสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบงาน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำรวจ จัดทำ ฐานข้อมูลสภาพภูมิประเทศสิ่งก่อสร้าง ที่อาจเป็นสาเหตุเกิดสาธารณภัย ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการด้านวิศวกรรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดทำแผนจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย วางแผนและบริหารเครื่องจักรกล งานซ่อมบำรุงและควบคุมการปฏิบัติการเครื่องจักรกล/ยานพาหนะเครื่องมืออุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย งานพัฒนาแหล่งน้ำและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล สำรวจ เพื่อนำมาออกแบบ ศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ โครงการแหล่งน้ำทุกโครงการ วางแผนโครงการแหล่งน้ำเข้าโครงการแก้ไขปัญหาลำน้ำ จัดทำแผน โครงการแก้ไขปัญหาลำน้ำแล้ว สำรวจ ออกแบบ โครงการก่อสร้าง ประปาหมู่บ้าน ตรวจสอบข้อมูลการอนุญาต เจาะบ่อบาดาล งานป้องกันแก้ไขปัญหาลำน้ำสิ่งแวดล้อมและมลพิษ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวัดการพัฒนาลุ่มน้ำ วางแผนและควบคุม โครงการก่อสร้าง แหล่งน้ำ ขุดลอกคูคลอง ควบคุมงานก่อสร้าง โครงการก่อสร้างแหล่งน้ำ และบำรุงรักษาแหล่งน้ำ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย งานธุรการกองช่าง งานธุรการ จัดทำทะเบียน ควบคุมการเบิกจ่าย งบประมาณ โอนงบประมาณแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานสารบรรณ รับ-ส่ง ลงทะเบียนเอกสาร ปิดประกาศ จัดทำคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ เอกสารทางราชการ จัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสารทางราชการ งานจัดทำฎีกาเบิกเงินเดือน ค่าจ้าง เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนรายเดือน

เงินสวัสดิการข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน งานเสนอ
 เพิ่มหนังสือ และลงทะเบียนส่งเอกสาร งานจัดทำเอกสาร บันทึกข้อมูล ประมวลผลการทำงาน งาน
 ข้อมูลข่าวสารทั่วไป และสารสนเทศ งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.6 กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

2.6.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา รับผิดชอบงานการศึกษาขั้นพื้นฐานการควบคุมดูแล
 และสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พิจารณาจัดตั้งหรือยุบเลิกสถานศึกษาขั้น
 พื้นฐาน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษา และสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของ
 สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำรงเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับให้เข้าเรียนตาม พ.ร.บ.
 การศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนส่งเสริมงานกิจการนักเรียนของสถานศึกษา จัดทำรายงานการศึกษา
 และสถิติข้อมูลต่าง ๆ งานแผนและวิชาการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาขององค์กร
 ปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของ
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และเครือข่ายวิชาการเพื่อการศึกษา งาน
 ศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา นิเทศการศึกษา
 ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัย ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด
 ประสานการประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์และพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานทาง
 การศึกษา งานการศึกษาพิเศษ (กรณีถ่ายโอนศูนย์/โรงเรียนการศึกษาพิเศษ) ส่งเสริมการจัด
 การศึกษาพิเศษเรียนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สนับสนุนการคัดแยกเด็กที่มีความต้องการพิเศษ
 ในสถานศึกษาในสังกัด ส่งเสริมการศึกษาวิจัยและพัฒนากิจการศึกษาก่อนเด็กที่มีความต้องการ
 พิเศษและเด็กที่มีความสามารถพิเศษสนับสนุนศูนย์/โรงเรียนการศึกษาพิเศษที่รับถ่ายโอนจาก
 กระทรวงศึกษาธิการ

2.6.2 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รับผิดชอบงานศึกษานอก
 ระบบและส่งเสริมอาชีพ ประสานการจัดการศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญและอาชีพ ส่งเสริมการจัดศูนย์
 การเรียนชุมชน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้และส่งเสริมการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ประชาชน
 ส่งเสริมการจัดห้องสมุดที่อ่านหนังสือพิมพ์ หรือศูนย์เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน การจัด
 กิจกรรมกลุ่มสนใจเพื่อให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว งาน
 กิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน จัดตั้งศูนย์เยาวชน สนามกีฬา หรือลานกีฬาเพื่อเป็นศูนย์กลางการจัด
 กิจกรรมของเด็กและเยาวชน จัด/สนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ แก่เด็กและ
 เยาวชน จัดชมรมหรือกลุ่มกีฬา ตลอดจนกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้
 พัฒนาทักษะและหลีกเลี่ยงยาเสพติด งานประเพณี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จัดกิจกรรมทางศาสนา
 และกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม ศิลธรรม จัดงานประเพณีและส่งเสริมการอนุรักษ์ประเพณี และ

ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและประชาสัมพันธน์ให้แพร่หลาย รวบรวมข้อมูลศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เพื่อการอนุรักษ์และศึกษาค้นคว้า งานห้องสมุดประชาชน บริหารจัดการห้องสมุดประชาชนอำเภอ/จังหวัด ซึ่งถ่ายโอนจากกระทรวงศึกษาธิการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการความรู้หลากหลายสาขาแก่ประชาชน ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย ถ่ายทอดความรู้ และบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อประโยชน์ของประชาชน งานบริหารงานทั่วไป บริหารงานธุรการ บริหารจัดการ บำรุงรักษาอาคารสถานที่ และยานพาหนะ บริหารงานบุคคลและจัดทำทะเบียนประวัติบุคลากร บริหารและควบคุมงบประมาณและจัดทำบัญชีถือจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เบิกจ่ายเงินและจัดทำบัญชีทะเบียนพัสดุ ศึกษาและออกข้อบัญญัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 หน่วยตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ดังนี้

งานตรวจสอบภายใน รับผิดชอบงานตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ด้วยเทคนิคและวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในและความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลการบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รับตรวจ ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ของส่วนราชการให้เป็นไปตามนโยบายกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนตรวจสอบการดูแลรักษาทรัพย์สิน และความสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากรทุกประเภท ว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ประเมินผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดยิ่งขึ้น รวมทั้งเสนอแนะเพื่อป้องกันปราบปรามมิให้เกิดความเสียหาย หรือการทุจริตรั่วไหลเกี่ยวกับการเงินหรือทรัพย์สินต่าง ๆ ของทางราชการ ติดตามผลการตรวจสอบ เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขของหน่วยงานรับตรวจถูกต้องตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะ ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ เสนอผลการตรวจสอบ ข้อจำกัดและปัญหาต่าง ๆ ที่ตรวจพบรวมทั้งหารือเพื่อขอรับความเห็นและข้อเสนอแนะ วิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานสอนวิชาการบัญชีแก่ประชาชนให้มีความรู้ตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชีและมาตรฐานการบัญชี โดยประสานกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานอื่นที่

เกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบภายใน ตามที่ได้รับมอบหมายจากปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

ชูวงษ์ อุบาสี (2557) ได้ศึกษา การบริหารจัดการภัยพิบัติ : บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดจันทบุรี เป็นการศึกษาโดยใช้กรณีศึกษาในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัย คือ พื้นที่อำเภอเขาชีชมภู จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth interview) และการสังเกตการณ์ (Observation) สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาในพื้นที่เขตอำเภอเขาชีชมภู จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่เสี่ยงภัย ผลการ ศึกษาพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมและการเตรียมความพร้อม ต่อการรับมือกับการบริหารจัดการภัยพิบัติ เนื่องจากขาดแคลนทรัพยากรพื้นฐานที่มีความจำเป็นในการสร้างความพร้อมให้กับชุมชน โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา สรุปได้ ดังนี้ ด้านความพร้อมและการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการ ภัยพิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ในพื้นที่อำเภอเขาชีชมภู จังหวัดจันทบุรี ยังขาดความพร้อมต่อการบริหารจัดการภัยพิบัติ ถึงแม้ว่าจะมีการจัดทำแผนรองรับการบริหารจัดการภัย แต่ไม่เคยจัดการฝึกซ้อมเพื่อเตรียมการรับมือกับ ภัยพิบัติตามแผนที่จัดทำขึ้น ส่งผลให้ที่ผ่านมา การบริหารจัดการภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเพียงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า กอปรกับ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นยังขาดแคลนทรัพยากร เช่น งบประมาณ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ และ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นนอกจากนี้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ยังขาดความตระหนักต่อการเตรียมความพร้อม รับมือกับการบริหารจัดการภัยพิบัติ

นฤมล สีลา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ใน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านสังคมมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจมีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพมากที่สุด ด้านการเมืองการบริหารมีประสิทธิภาพมากที่สุด สรุปภาพรวมทั้ง 5 ด้านมีประสิทธิภาพมาก

ที่สุด และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ใน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ชนนาถ เจริญรักษ์ (2556) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน อันดับแรกคือด้าน โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำด้านคุณภาพชีวิตและ เสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการปกครองและการบริหาร จัดการที่ดีและด้านเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและ ใจกว้างใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากและสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามล าดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและใจกว้างใจได้ อยู่ในระดับมาก ที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ในส่วนของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของประชากร พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วงเดือน มั่งมี (2558) ได้ศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักการบริหารจัดการสาธารณภัย 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มประชากร ที่ทำการศึกษาเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก ใช้รูปแบบ วิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 7 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) การดำเนินการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ตามหลักการบริหารจัดการสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ ออก เป็นการดำเนินการตามหลักการบริหารจัดการ สาธารณภัยอย่างครบวงจร วัตถุประสงค์ของสาธารณภัย ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลัง จากเกิดภัยในแนวทางการปฏิบัติการในเชิงรุก โดยเน้นเรื่องการป้องกัน ก่อนเกิดภัยเป็นหลัก โดยมีการกำหนดมาตรการการป้องกันและลดผลกระทบโดยเพิ่มขีดความสามารถให้กับชุมชน รวมถึงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมาตรการเตรียมความพร้อม โดยได้จัดเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากรในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า มาตรการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน และมาตรการจัดการหลังเกิดภัย 2) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขด้านป้องกันกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ ออก มีปัญหาอุปสรรคด้านงบประมาณที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาอุทกภัยแบบยั่งยืน และยังมีปัญหาเรื่องของข้อระเบียบ กฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อเสนอแนะ 1) สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดการภัยพิบัติ จะต้องเป็นการป้องกันลดผลกระทบ และเตรียมความพร้อมในช่วงก่อนเกิดภัยพิบัติ ควบคู่กับการจัดการในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอยู่ ในช่วงระหว่างเกิดภัยพิบัติ และการฟื้นฟูบูรณะภายหลังการเกิดภัยพิบัติมีระบบการเฝ้าระวัง และการแจ้งเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติ เป็นการพัฒนาระบบการป้องกันภัย ที่ช่วยลดผลกระทบและ โอกาสการเกิดภัยพิบัติให้เหลือน้อยที่สุด 2) สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยาย พื้นที่ให้ครอบคลุมทุกตำบล และทำการศึกษาสำรวจเปรียบเทียบศักยภาพชุมชนในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

ธนวัฒน์ นนทะนำ และ ประชัน คะเนวัน (2556) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามผลกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตาม ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.7303 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดตามผล อยู่ในระดับ มาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไป หาดำจะได้นี้คือ ด้านการติดตามผล ด้านการดำเนินงาน และด้านการวางแผน 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด คือ บุคลากร ควรมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากกว่านี้ รองลงมา ควรจัดหารถน้ำ เพื่อบริการประชาชนในฤดูแล้ง และควรมี การตรวจสอบถัง และระบบหัวจ่ายแก๊สหุงต้มตามบ้านเรือนเพื่อการบริการประชาชน

ประมวล สุขพอ และ กานต์ เสกขุนทด (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี 2) ศึกษาระดับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อ การดำเนินงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาลตำบล ในจังหวัดปราจีนบุรีกับการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 317 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนของเทศบาล ตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 ได้แก่ ด้านความ ภาคภูมิใจในตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และด้านการได้รับการ สนับสนุนทางสังคมจาก ศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบล 2. การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ของเทศบาลตำบลในจังหวัด ปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการกู้ชีพกู้ภัย ด้านการ ป้องกันและบรรเทาภัย ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการสงเคราะห์ ผู้ประสบภัย 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ด้านความภาคภูมิใจในตนเอง ด้านการ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก ศูนย์ อปพร. เทศบาลตำบล ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับ

การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิรนนท์ พุทธา และ จำลอง โภธิบุญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยงาน วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ตัวแปรที่มีผลต่อผลการดำเนินงานดังกล่าว เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 395 แห่ง จากบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง เครื่องมือ เครื่องจักร ยานพาหนะ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดกิจกรรม/การดำเนินงาน และด้านการทบทวนและตรวจสอบแผนการดำเนินงานมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารและบุคลากร การจัดกิจกรรม/การดำเนินงานและการทบทวนและตรวจสอบแผนการดำเนินงานมีผลต่อความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตัวของประชาชนหากเกิดสาธารณภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ การจัดกิจกรรม/การดำเนินงานและด้านการทบทวนและตรวจสอบแผนการดำเนินงานมีผลต่อความครอบคลุมในการได้รับบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05