

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๕. บริบทของเทศบาลตำบล
- ๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลวังเหนือ
- ๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓ : ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระ จากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้น จะเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหาก และอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลาที่กำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นารดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๓) กล่าวไว้ว่า แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย และการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกราชของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ มิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ของการบริหารราชการแผ่นดิน กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจหน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง จากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ควรทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น ได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ ทรัพยากรการบริหาร

เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการ ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสยาม เจริญอินทร์พรหม (๒๕๕๓ : ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้อง มีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการ สาธารณะ ต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้น ต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะมีต่างกันบ้างก็สำนวน และรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗ : ๘๗-๘๙ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้ จัดตั้งและอยู่ในความดูแล ของรัฐบาลกลาง พร้อมทั้ง ประทาน คงฤทธิศึกษากร (๒๕๕๒ : ๑๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจาย อำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนด และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗ : ๔ - ๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ : ๓) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การการปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความหมาย ของการปกครองท้องถิ่นว่า การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงาน ปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่ และงบประมาณในการดำเนินงาน แยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการ ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณ และรายได้เป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารองค์กร ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่น มีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่ดีที่สุด

กว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชน ได้รู้จักการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงิน และอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบ ต่อประชาชน และนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จัก การปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่า ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกล โดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียว ย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของ “ความไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมือง การปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถ ช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมาย กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้น ย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้อง กระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครอง ที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้ และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทาง และตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบ การปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการ บริหารไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญ คือ การเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริม ความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่า เป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการ สาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกล ทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกล ออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้าม หากการตัดสินใจกระทำ ในระดับชุมชน ท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม และ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ

(Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกสู่อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภูนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบุลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณ สุตใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๑๑) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้คุณคนเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณคนให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของคุณคนเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านั้นย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๕_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

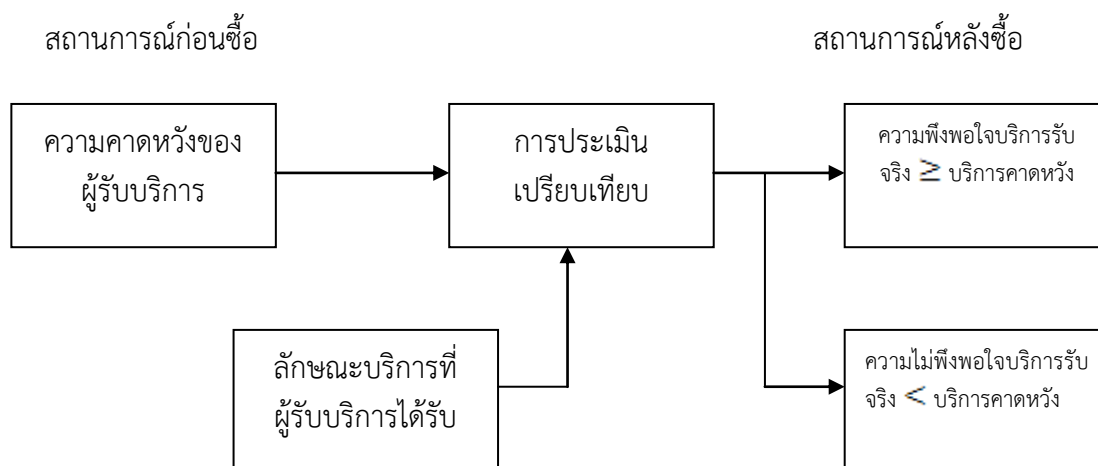
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

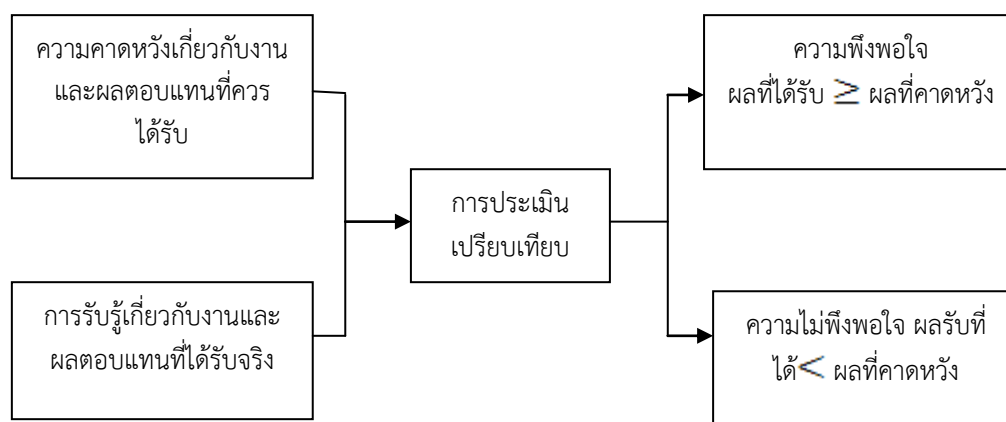
ลือค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก อันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับ กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบ ส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟพามาอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่

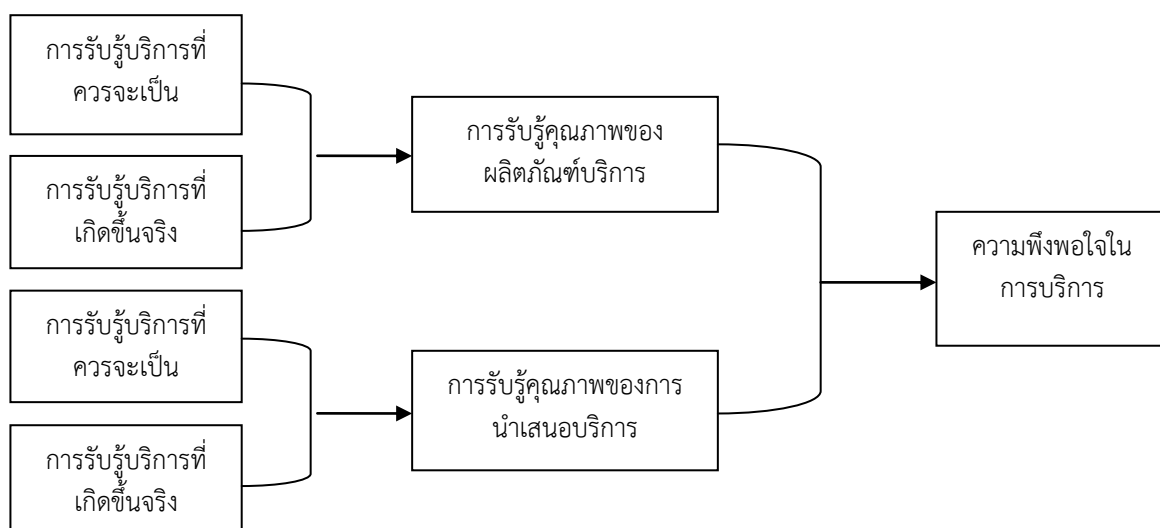
ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการ จะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออก ของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตน ในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขก เรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคาร ช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้อง กับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบ ของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดี ต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลผลิตบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึง ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคา ค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพ ของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการ ที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการ ตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงาน บริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการ ที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน ในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อม และนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้างล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

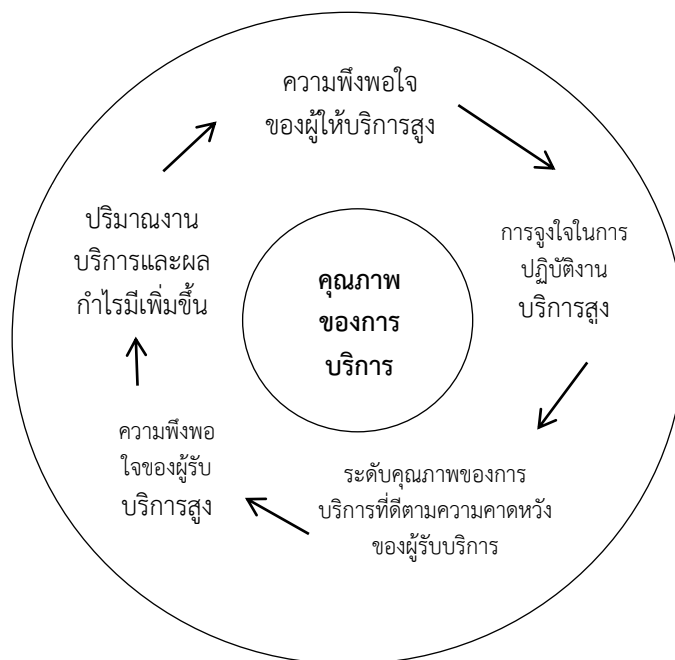
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการคือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, ๑๙๘๘, P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในบริการที่ได้รับ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูง ก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงาน ของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพ ตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิด เป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้น อย่างแท้จริง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๓.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘ ,p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการ และผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๔๓) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๗, หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit, Jeze Gaston นั้นทวิวัฒน์ บรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

๒.๓.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบอบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้อำนาจหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรรถัย ก๊กผล และคณะ, ๒๕๔๙, หน้า ๑๗) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัย ควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทย มีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภท ประกอบด้วย

(๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการร่วมอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำ การปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De - Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการ ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้น ๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระโดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในอำนาจการหรือความควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญมีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ ๆ คือ

๑) วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ ๒. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบเท่าตนเองโดยเฉพาะ

ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

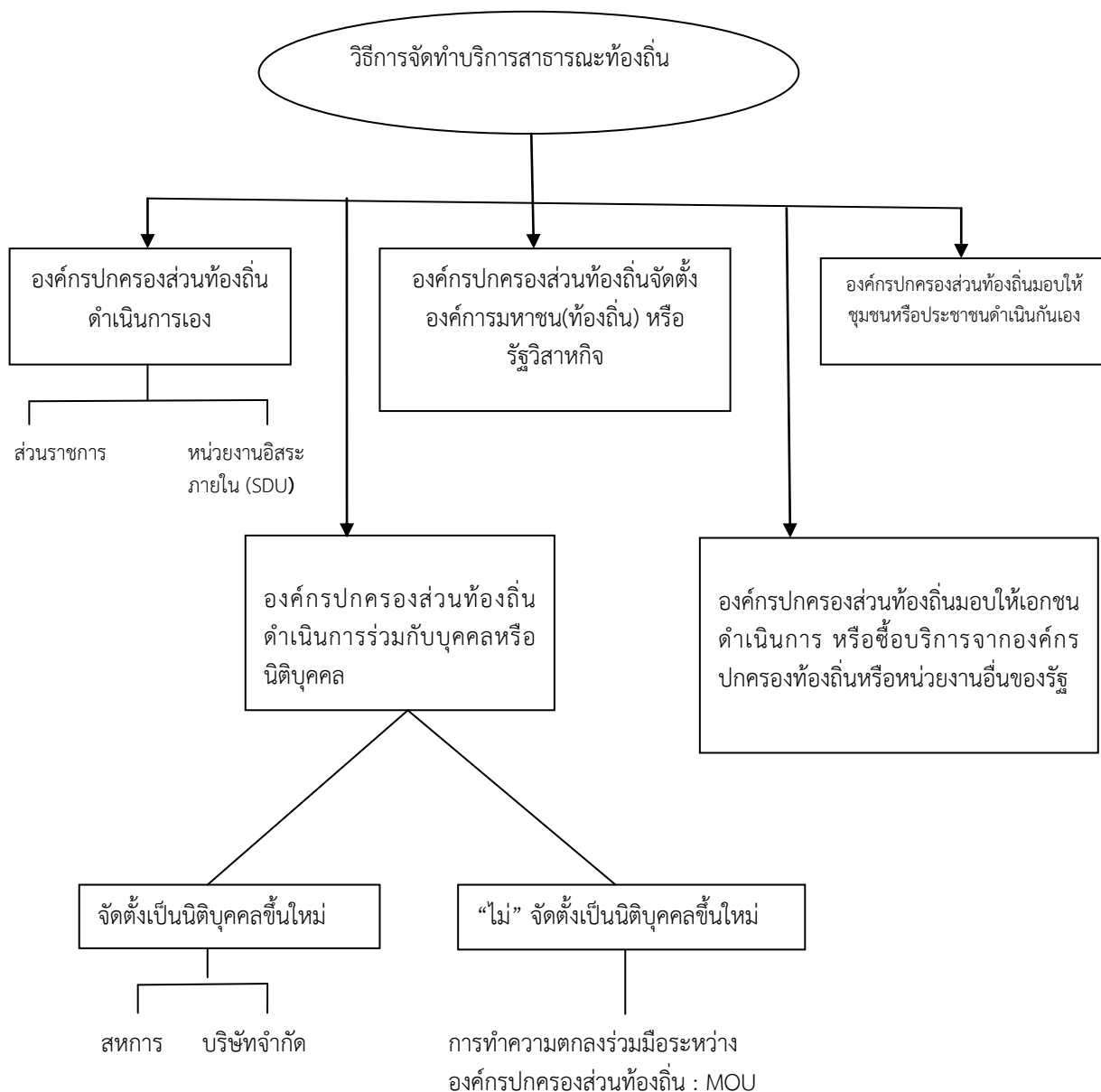
๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการ และการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๓) วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังไม่มีกรณีการตรากฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๔) วิธีการที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการ

ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรทัย ก๊กผลและคณะ (อ้างแล้ว)

๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

Millet (๑๙๕๔,p,๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์

ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p.๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

วเรตซ์ จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษ และการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สนับสนุนเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการ

ที่องค์การจัดหาให้ นั่น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายจะต้องใช้ในการให้บริการไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีเชิงงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์ : ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery - ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยเข้าไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาตให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบัน นั้น ยังคงจัดตั้งและบริหารงาน ภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง เพื่อให้สอดคล้อง กับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บุญอริ ยีหะ, ๒๕๕๑, หน้า ๑๓๕) จนกระทั่งถึงปัจจุบัน เป็นฉบับที่ ๑๓ และช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า จำเป็นต้องทราบถึงบริบทโดยรวมของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับ (๑) หลักเกณฑ์ ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล (๒) โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ (๓) ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณา จัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ๓ ประการ ได้แก่ (ชวงค์ ฉายะบุตร, อ่างแล้ว, หน้า ๑๒๕ - ๑๒๖)

- ๑) จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น
- ๒) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายตามในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
- ๓) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้น ว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) กำหนดไว้ว่า ท้องถิ่นใด ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ ไว้เฉพาะว่าเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใดบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ข้างต้น กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, อ่างแล้ว, หน้า ๑๙๑)

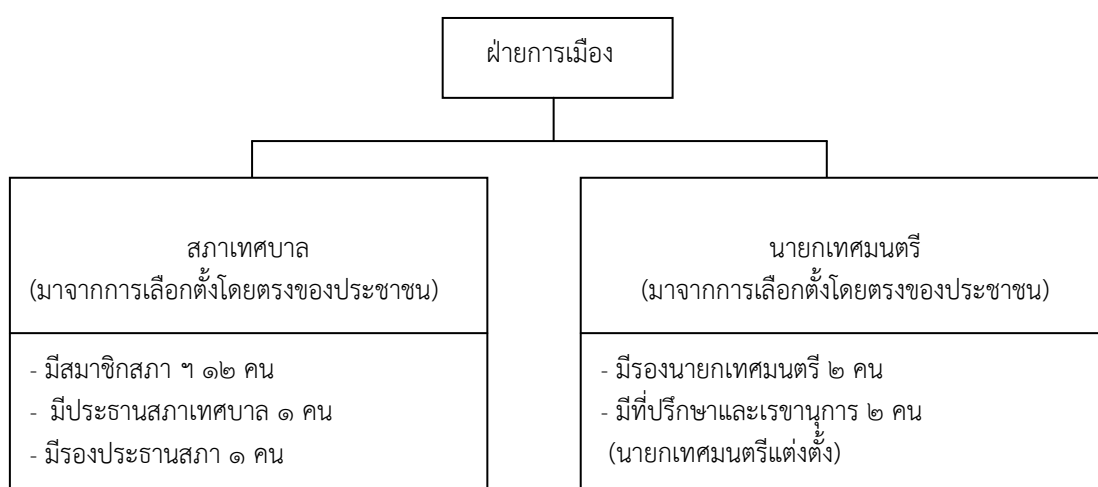
๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป
๒. มีประชาชนตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป
๓. ความหนาแน่นของประชาชนตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คน ต่อ ๑ ตร.กม. ขึ้นไป
๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคารการแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งใด หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัด รายงานให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

๒.๕.๒ โครงสร้างของเทศบาลตำบล

ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้ว จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล ดังนั้น จึงสามารถแบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ฝ่ายการเมือง และ (๒) ฝ่ายพนักงานประจำ

๑) โครงสร้างฝ่ายการเมือง



ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล

ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถิ (๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)

จากภาพ โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดได้มีคุณสมบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ สภาเทศบาล จะประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากวันเลือกตั้ง โดยกำหนดให้สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

๒.๑.๒ นายกเทศมนตรี โดยกำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากการเลือกตั้ง

๒) โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นพนักงานท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่า เป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบ และรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการทำอะไร ส่วนการทำอย่างไร ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชวงค์ ฉายะบุตร, อ่างแล้ว หน้า ๑๒๙)



ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล

ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (อ่างแล้ว, หน้า ๑๕)

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบไปด้วย

๒.๒.๑ พนักงานเทศบาล (ข้าราชการ) มีระดับตำแหน่ง ๑ - ๙ ประกอบด้วย ๓ ประเภท คือ ข้าราชการทั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญ และบริหารระดับกลางหรือระดับสูง

๒.๒.๒ พนักงานจ้าง ประกอบด้วย ๓ ประเภท พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

๒.๒.๓ ลูกจ้างประจำ

๒.๕.๓ ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา ๓๐ และแผนปฏิบัติการตามมาตรา ๓๒ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ ตามมาตรา ๓๐ ของพระราชบัญญัติดังกล่าว คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและเสนอรัฐสภาทราบ พร้อมทั้งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๘ ตอนพิเศษ ๔ ง วันที่ ๑๘ ม.ค. ๒๕๔๔

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดขอบเขตการรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ทั้งนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ ได้กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็นเพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนและสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ (๑) ได้กล่าวถึง การถ่ายโอนภารกิจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการถ่ายโอนจะทำการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. การกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเอง แบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้น ๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่เข้าซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบุกิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของกรมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน หรือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้ว ย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นหลักประกันในการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ (๑) การคมนาคม และการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ (๒) การสาธารณสุขปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ประปาชุมชน (๓) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีการควบคุมตลอด (๔) การผังเมือง และ (๕) การควบคุมอาคาร

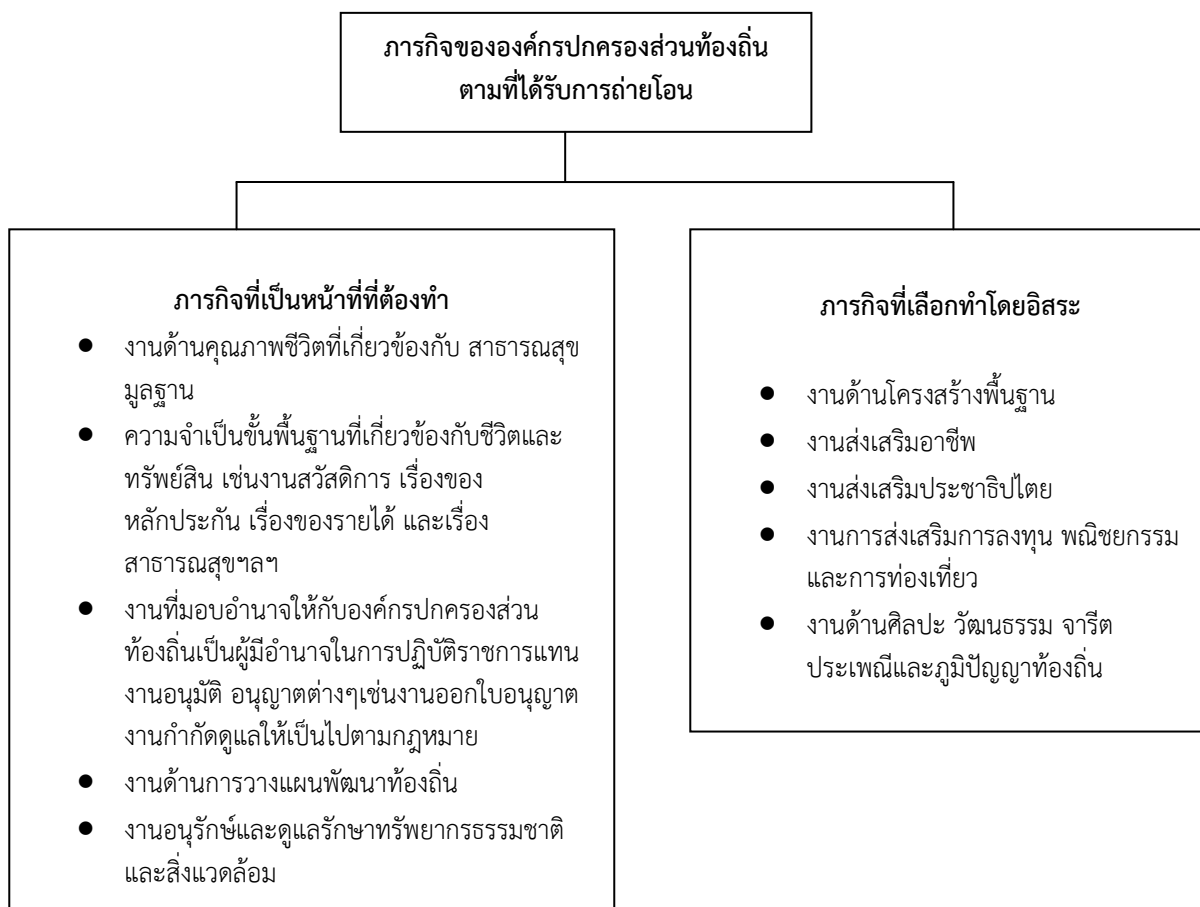
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ (๑) การส่งเสริมอาชีพ (๒) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (๓) การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (๔) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ (๕) การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาล และการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ และ (๖) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ (๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ ของประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และ (๓) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ (๑) การวางแผน (๒) การพัฒนาเทคโนโลยี (๓) การส่งเสริมการลงทุน (๔) พณิชยกรรม (๕) การพัฒนาอุตสาหกรรม และ (๖) การท่องเที่ยว

๕. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ (๑) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาป่า (๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ และ (๓) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๖. ด้านศิลป วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ



ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน

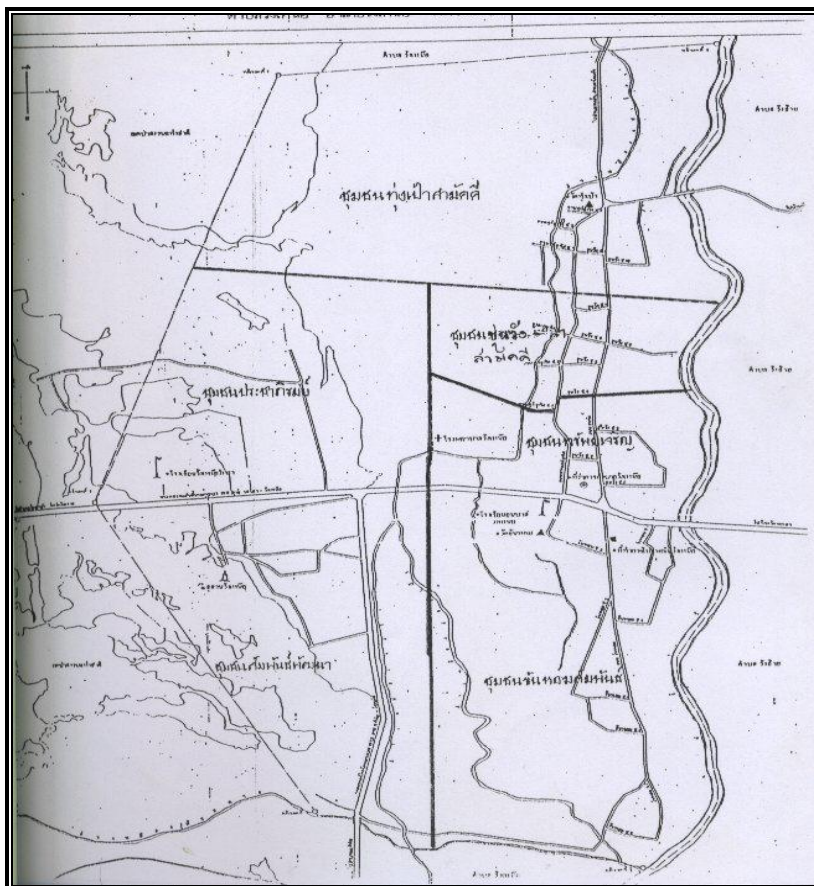
ที่มา : โกวิท พวงงาม (อ้างแล้ว , หน้า ๔๐๙)

ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งส่งผลให้เทศบาลตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะประกอบไปด้วย ภารกิจหลัก ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (๔) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (๕) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ (๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ลักษณะที่ตั้ง และข้อมูลทั่วไป

๑. อาณาเขตการปกครอง



อาณาเขต / เขตการปกครองของเทศบาลตำบลวังเหนือมีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำวังไหลผ่าน มีพื้นที่ ๒.๗๑ ตร.กม. มีเขตการปกครอง จำนวน ๒ หมู่บ้าน คือ หมู่ ๔ บางส่วน หมู่ ๙ ทั้งหมด แยกเป็น ๖ ชุมชน ประกอบด้วย

๑. ชุมชนทุ่งเป้าสามัคคี หมู่ที่ ๔
๒. ชุมชนขุนวังสามัคคี หมู่ที่ ๔
๓. ชุมชนทรัพย์เจริญ หมู่ที่ ๔
๔. ชุมชนสัมพันธ์พัฒนา หมู่ที่ ๔
๕. ชุมชนประชาภิรมย์ หมู่ที่ ๔
๖. ชุมชนขันหอมสัมพันธ์ หมู่ที่ ๙

เทศบาลตำบลวังเหนือมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียง ดังนี้

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ อบต.วังเหนือ
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ บ้านแพะใต้ อบต.วังเหนือ
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ แม่น้ำวัง อบต.วังซ้าย
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ บ้านแพะ อบต.วังเหนือ

๒. ประชากร

- จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๑,๐๕๖ หลังคาเรือน
- มีประชากรทั้งหมด จำนวน ๒,๑๓๗ คน แบ่งเป็น

ชุมชน	จำนวนประชากรแยกตามเพศ (คน)		รวม (คน)
	ชาย	หญิง	
๑. ชุมชนทุ่งเป้าสามัคคี	๒๖๙	๒๘๖	๕๕๕
๒. ชุมชนขุนวังสามัคคี	๑๔๕	๑๖๒	๓๐๗
๓. ชุมชนประชาภิรมย์	๘๒	๙๒	๑๗๔
๔. ชุมชนทรัพย์เจริญ	๑๒๖	๑๑๕	๒๔๑
๕. ชุมชนสัมพันธ์พัฒนา	๑๒๖	๑๔๘	๒๗๔
๖. ชุมชนขันหอมสัมพันธ์	๒๘๔	๓๐๒	๕๘๖
รวม (คน)	๑,๐๓๒	๑,๑๐๕	๒,๑๓๗

- ประชากรที่พิการหรือทุพพลภาพหรือป่วยเรื้อรังในเขตพื้นที่ จำนวน ๔๕ คน
- ความหนาแน่นของประชากร จำนวน ๑,๑๐๐ คน / ตร.กม.
- อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี ๒๕๕๔ – ๒๕๕๕ ร้อยละ ๐.๔๙ (ลดลง)
- อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ตั้งแต่ปี ๒๕๕๕ – ๒๕๕๖ ร้อยละ ๐.๕๘ (ลดลง)

๓. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

ถนน ๕๒ สาย แยกเป็นประเภทของถนน ดังนี้

- ถนนลูกรัง ๘ สาย
- ถนนลาดยาง ๕ สาย
- ถนนคอนกรีต ๓๙ สาย
- แม่น้ำ ๑ แห่ง
- สะพาน ๓ แห่ง

การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ประปา ๓๒๓ หลังคาเรือน

ไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า	๙๓๔	แห่ง
- พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐	ของพื้นที่ทั้งหมด
- ไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ ๗๐	ของพื้นที่

ลักษณะการใช้ที่ดิน

- พื้นที่พักอาศัย	๙๒๔.๕๕	ไร่
- พื้นที่พาณิชยกรรม	๘๐	ไร่
- พื้นที่หน่วยงานของรัฐ	๑๔.๒	ไร่
- สวนสาธารณะ / นันทนาการ	๓	ไร่
- พื้นที่เกษตรกรรม	๖๑๖	ไร่
- พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	๕๖	ไร่

๔. ด้านเศรษฐกิจ

รายได้ / ประชากร รายได้เฉลี่ยของประชากร ๑๐๘,๐๐๐ / คน / ปี

การพาณิชยกรรมและบริการ

- สถานีบริการน้ำมัน	๑	แห่ง
- ตลาดสด	๑	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	๕๐	แห่ง

สถานประกอบเทศบาลนิคม

- โรงฆ่าสัตว์	๑	แห่ง
---------------	---	------

สถานประกอบการด้านการบริหาร

- ธนาคาร	๓	แห่ง
----------	---	------

๕. ด้านศาสนา

- วัด จำนวน ๒ แห่ง
- วัฒนธรรม ประเพณีสำคัญที่จัดเป็นประจำทุกปี

๑. สงกรานต์ / ช่วงเดือนเมษายน

กิจกรรมโดยสังเขป รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ สรงน้ำพระ ประกวดขบวนสงกรานต์

๒. สลากภัตร / ช่วงเดือนตุลาคม

กิจกรรมโดยสังเขป แข่ขบวนสลากภัตรเข้าวัด

๓. ลอยกระทง / ช่วงเดือนพฤศจิกายน

กิจกรรมโดยสังเขป ประกวดกระทง ประกวดนางนพมาศ ประกวดโคมลอย

๔. เข้ากรรมรูกขมูล / ช่วงเดือนธันวาคม - มกราคม

กิจกรรมโดยสังเขป ทำพิธีทางศาสนา สะเดาะเคราะห์ รดน้ำมนต์

๕. ทอดถิ่น / ช่วงเดือนตุลาคม

กิจกรรมโดยสังเขป ถวายจตุปัจจัยแก่พระภิกษุสงฆ์ ทำบุญตักบาตร

๖. ประเพณีเข้าพรรษา / ช่วงเดือนกรกฎาคม

กิจกรรมโดยสังเขป ถวายเทียนพรรษา ทำบุญตักบาตร

๖. ด้านการศึกษา

สังกัด	ห้องถิ่น	สปช.	สช.	กรมสามัญฯ	กรมอาชีวฯ	รวม
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓๙ คน					๓๙ คน
ระดับก่อนประถมศึกษา						
๑) จำนวนโรงเรียน		๑				๑
๒) จำนวนห้องเรียน		๔				๔
๓) จำนวนนักเรียน		๘๒				๘๒
๔) จำนวนครู อาจารย์		๔				๔
ระดับประถมศึกษา						
๑) จำนวนโรงเรียน		๑				๑
๒) จำนวนห้องเรียน		๑๒				๑๒
๓) จำนวนนักเรียน		๓๐๐				๓๐๐
๔) จำนวนครู อาจารย์		๑๘				๑๘
ระดับมัธยมศึกษา						
๑) จำนวนโรงเรียน		๑				๑
๒) จำนวนห้องเรียน		๕๐				๕๐
๓) จำนวนนักเรียน		๑,๘๒๕				๑,๘๒๕
๔) จำนวนครู อาจารย์		๙๙				๙๙
ระดับ ก.ศ.น.						
นอกระบบตามอัยาศัย		๘๕๐				๘๕๐

๗. ด้านกีฬา / นันทนาการ / พักผ่อน

- สนามกีฬาอเนกประสงค์	จำนวน	๑	แห่ง
- สนามตะกร้อ	จำนวน	๑	แห่ง
- สนามเด็กเล่น	จำนวน	๓	แห่ง
- สวนสาธารณะ	จำนวน	๑	แห่ง
- อื่น ๆ (ระบุ) สถานที่ออกกำลังกายในร่ม	จำนวน	๑	แห่ง

๘. ด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาล จำนวน ๑ แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน ๒ แห่ง

บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง / ทุกสังกัดในเขตพื้นที่

- แพทย์ จำนวน ๕ คน
- พยาบาล จำนวน ๕๑ คน
- ทันตแพทย์ จำนวน ๓ คน
- เภสัชกร จำนวน ๔ คน
- อสม. จำนวน ๖๙ คน

ผู้เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลสังกัด (จำนวนต่อปี)

- ผู้ป่วยใน จำนวน ๔,๙๕๐ คน
- ผู้ป่วยนอก จำนวน ๑๔๖,๓๐๓ คน

สาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขทุกแห่ง
๕ อันดับแรก

๑. โรคระบบไหลเวียนเลือด
๒. โรคระบบหายใจ
๓. โรคระบบกล้ามเนื้อ
๔. โรคต่อมไร้ท่อ
๕. โรคระบบย่อยอาหารและช่องปาก

๙. ด้านคุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (จากสถิติในรอบปีที่ผ่านมา)

- | | |
|--|---------------|
| จำนวนผู้เสียชีวิตโดยอุบัติเหตุจากรถยนต์ | จำนวน ๗ คน |
| - จำนวนคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและประชาชน | จำนวน ๒ คดี |
| - จำนวนอุบัติเหตุจากรถยนต์ | จำนวน ๕ ครั้ง |

๑๐. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑. รถยนต์ดับเพลิง จำนวน ๑ คัน
แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)
- คันที่ ๑. จุน้ำได้ ๕,๐๐๐. ลบ.ม. ซื่อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๕
๒. รถบรรทุกน้ำ จำนวน ๒ คัน
แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)
- คันที่ ๑ จุน้ำได้ ๕,๐๐๐ ลบ.ม. ซื่อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๕
- คันที่ ๒ จุน้ำได้ ๑๐,๐๐๐ ลบ.ม. ซื่อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. รถกระเช้า จำนวน ๑ คัน

คันที่ ๑ จุ๋นน้ำได้ - ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ (รับโอนจาก กทม.)

๔. พนักงานดับเพลิง จำนวน ๓ คน

๕. อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๔๒ คน

๖. การฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัยปีที่ผ่านมา จำนวน ๒ ครั้ง

๗. คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑. ลำเหมืองห้วยทาง

๒. ลำเหมืองหลวง

๓. ลำเหมืองร่องเป่า

๔. ลำเหมืองแม่เสียว

แม่น้ำ ๑ แห่ง คือ แม่น้ำวัง

๘. การระบายน้ำ

- พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของพื้นที่ทั้งหมด

- ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด ๓ วัน ประมาณช่วงเดือนสิงหาคม

ถึงกันยายน

๙. ขยะ

- ปริมาณขยะ ๓ ตัน / วัน

- รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ รวม ๑ คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดความจุขยะ) ได้แก่
รถยนต์คันที่ ๑ รถเก็บขยะ ขนาดความจุ ๑.๕ ลบ.หลา ชื่อเมื่อ พ.ศ.๒๕๔๕

- ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ จำนวน ๑๕ ไร่

➢ ห่างจากเขตท้องถิ่นเป็นระยะทาง ๑๒ กม.

➢ ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้แล้ว จำนวน ๑ ไร่

➢ เหลือที่ดินกำจัดขยะได้อีก จำนวน ๔ ไร่

➢ คาดว่าจะสามารถกำจัดขยะได้อีก ๒๐ ปี

- สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ

➢ ขอใช้พื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ

๑๑. ด้านการเมือง การบริหาร

- จำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่น ๑๒ คน

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

สุนิข ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการ และท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณัฐวุฒิ พิริยะจระนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอาคารสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงานกองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร