

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

๒.๕ บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด

ได้แก่ การากิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการากิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และการากิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่า แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบการากิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวว่าคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการากิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือการากิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันชัดเจน ในขณะที่ยังคงมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่ รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และ **ความพร้อม** เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์ พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณะที่ปรึกษา (๒๕๔๒: ๑๕ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗: ๔-๕ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ

การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่

การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน 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 ภินดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

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

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบูลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุขใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติใดสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

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

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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 ทักษะหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะยอมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

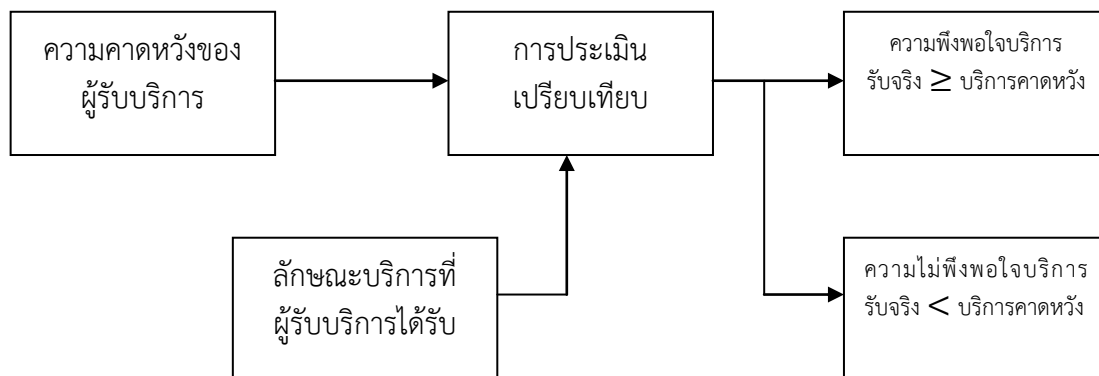
๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

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

สถานการณ์ก่อนซื้อ

สถานการณ์หลังซื้อ



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

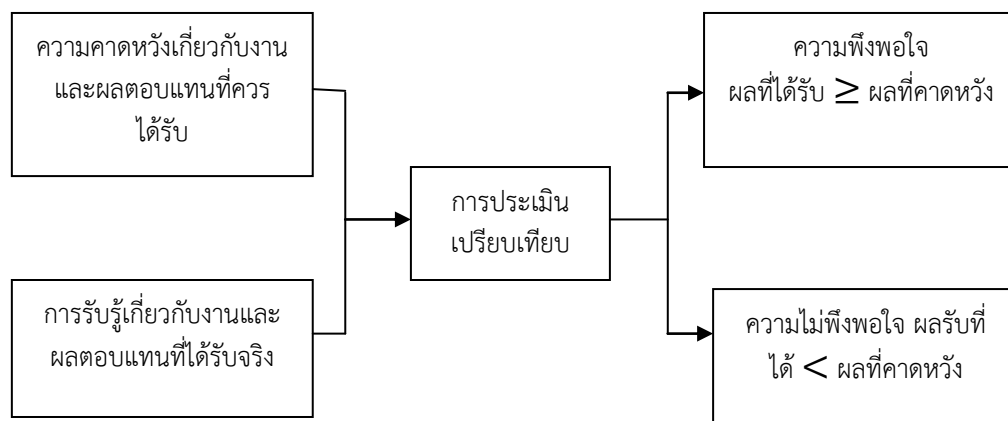
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความ

ต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมงปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

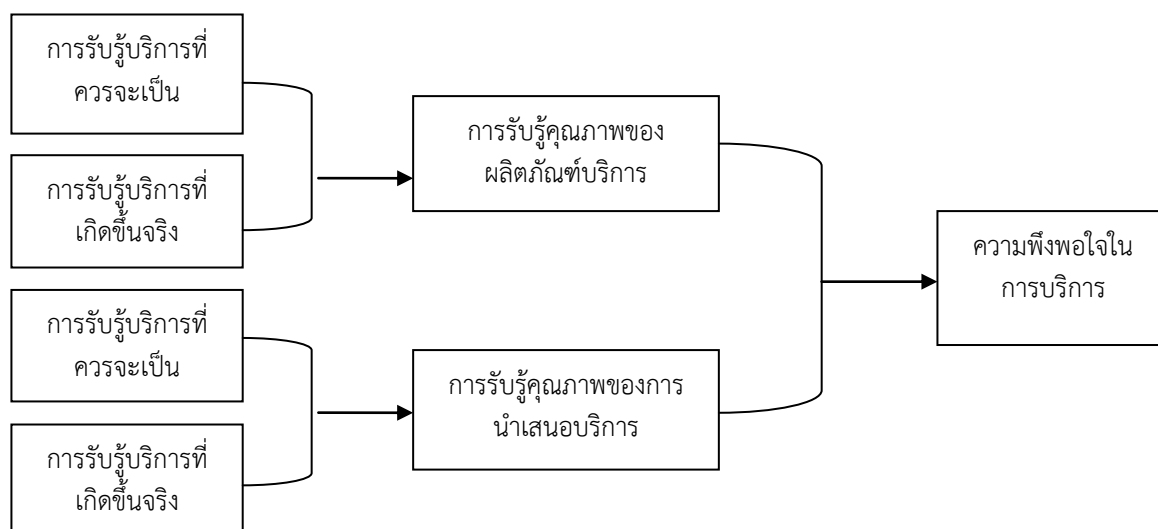
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ

แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือ

พนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

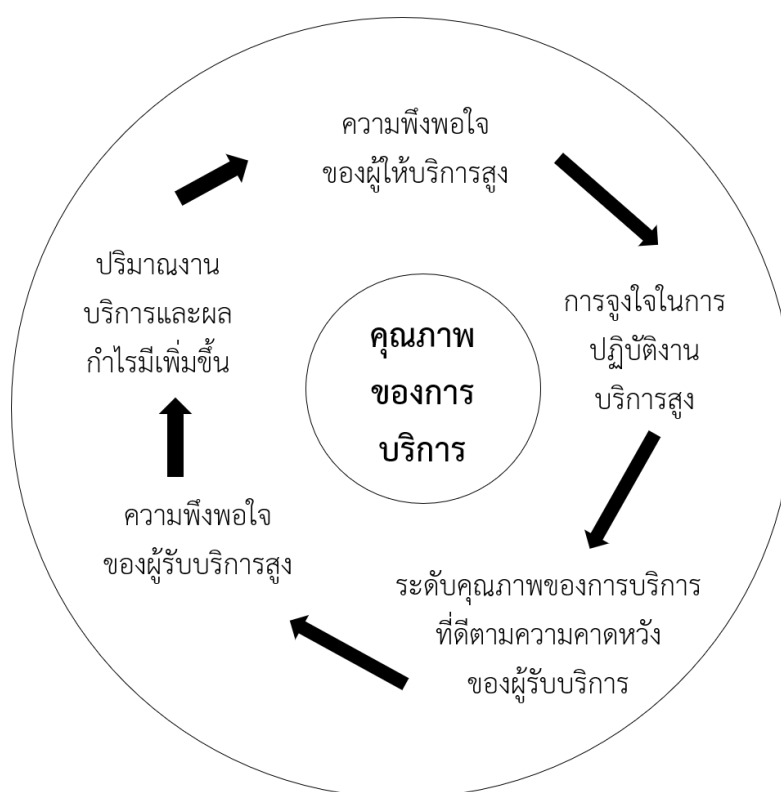
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๔ 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 ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๓.๒ ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๕: ๔๖๓) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธร, อ่างถึงใน วีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)

๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

- ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
- ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

- ๓.๑ สามารถในการสื่อสาร
- ๓.๒ สามารถในการให้บริการ
- ๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

- ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

- ๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

- ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

- ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

๗. ความเชื่อถือ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

- ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- ๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

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 หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพ การให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะ พอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้อง คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ **ประการแรก** ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ **ประการที่ สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วยการเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศ เวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ **ประการที่สี่** การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี **ประการที่ หก** การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ **ประกาศที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประการที่แปด** ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ **ประการที่เก้า** ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ**ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไป ด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการ บริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับ แต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐาน การให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้ บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการ

บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p. ๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับขั้นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดๆ หายๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค

กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีเชิงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่ง คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ไกรวิทย์ พวงงาม, ๒๖๔๖ : ๑๗๐ - ๑๗๑)

๑. โครงการสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีโครงสร้างบริหารงานประกอบด้วย

(๑) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง กำหนดให้เขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง และกำหนดให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตละ ๑ คน โดยเริ่มต้นที่จำนวนสมาชิก ๖ คน ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

๑) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๑ เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล ๖ คน

๒) ในกรณีที่ องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๒ เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ ๓ คน

๓) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๓ เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ ๒ คน

๔) ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๔ เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ ๑ คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุดสองเขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ ๑ คน

๕) ในกรณีที่ต้องการบริหารส่วนตำบลใดมีห้าเขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ ๑ คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

ในกรณีจำนวนราษฎรไม่ถึง ๒๕ คน กรณีหมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึง ๒๕ คน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันและเมื่อรวมกันแล้วจะมีราษฎรถึง ๒๕ คนเป็นเขตเลือกตั้งเดียวกัน

หากจำนวนสมาชิกกรณีจัดการเลือกตั้ง กรณีจัดให้มีการเลือกตั้งใหม่เพราะเหตุที่ไม่ มีผู้ได้รับเลือกตั้งไม่ครบจำนวน ถ้ายังไม่ครบจำนวนอีกให้ถือว่าสมาชิกนั้นประกอบด้วยจำนวนที่มีอยู่ จนกว่าจะครบอายุสภาฯ เว้นแต่จะมีจำนวนสมาชิกไม่ถึง ๖ คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ๓ ประการ คือ

๑.๑ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม

๑.๓ ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(๒) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน ๒ คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(๒) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

(๓) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

(๔) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๕) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก ตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

๒.๒ ประเภทรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑) รายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายจ่ายอื่นใดที่จำเป็นต้องจ่ายในการปฏิบัติหน้าที่หรือตามข้อผูกพันหรือรายจ่ายตามที่มีกฎหมายหรือ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

(๒) รายจ่ายเพื่อการดำเนินงานต่างประเทศ การจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลตามวรรคหนึ่ง หรือการนำเงิน ของกิจการที่้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหรือเป็นหุ้นส่วนหรือ ถือหุ้นในกิจการนั้นไปใช้จ่ายเพื่อการฝึกอบรมหรือดำเนินงานในต่างประเทศ ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล จะกระทำได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีข้อตกลงหรือ ความร่วมมือกับหน่วยงานในต่างประเทศหรือการฝึกอบรมซึ่งจัดโดยหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้มีการฝึกอบรมหรือดำเนินงานในต่างประเทศ ทั้งนี้ ตามที่กระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนด

๒. โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างองค์กรตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ติด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติข้ออื่น ๆ เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. กองคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. กองช่าง ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง และงานซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. กองสวัสดิการสังคม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมการกีฬา การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑. บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๑ คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๖ คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๓ คน อยู่ในวาระคราวละ ๔ ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งสำหรับ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๑ คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน

๓. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๓.๑ พนักงานส่วนตำบล ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

๓.๒ ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๓ ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่ง หรือผู้ปฏิบัติงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

๔. การกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(๑/๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๕) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะ จากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

(๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๗) ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

และ มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำ
กิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (๑๒) การท่องเที่ยว
- (๑๓) การผังเมือง

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบ
การบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ๓๑ ประการ (พระราชบัญญัติกำหนด
แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒) ได้แก่

- ๒.๑ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- ๒.๒ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
- ๒.๓ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- ๒.๔ การจัดสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- ๒.๕ การสาธารณูปการ
- ๒.๖ การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ
- ๒.๗ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- ๒.๘ การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ๒.๙ การจัดการศึกษา
- ๒.๑๐ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

๒.๑๑ การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น

๒.๑๒ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

๒.๑๓ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

๒.๑๔ การส่งเสริมกีฬา

๒.๑๕ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๒.๑๖ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

๒.๑๗ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๒.๑๘ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

๒.๑๙ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และรักษาพยาบาล

๒.๒๐ การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

๒.๒๑ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

๒.๒๒ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๒.๒๓ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงมหรสพ สาธารณสถานอื่น ๆ

๒.๒๔ การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่า ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒.๒๕ การผังเมือง

๒.๒๖ การขนส่งและวิศวกรรมจราจร

๒.๒๗ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๒.๒๘ การควบคุมอาคาร

๒.๒๙ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๓๐ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๒.๓๑ กิจกรรมอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล
และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒
และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเกี่ยวข้องกับ

และมีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจทางการพัฒนา และส่งเสริมอาชีพและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทางการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบลการพัฒนาทางการบริหารของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชน การพัฒนาการทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การพัฒนา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้าน อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้เป็นภารกิจ หน้าที่ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการ

๒.๖ สภาพทั่วไปข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ



เป็นรูปหัวเสือ ซึ่งแสดงออกถึงความกล้าหาญ เข้มแข็ง
มีช่อชัยพฤกษ์ล้อมรอบ หมายถึง ความสำเร็จ ความเจริญรุ่งเรือง

มีต้นไทรน้อยเป็นต้นไม้ประจำตำบลหัวเสือ

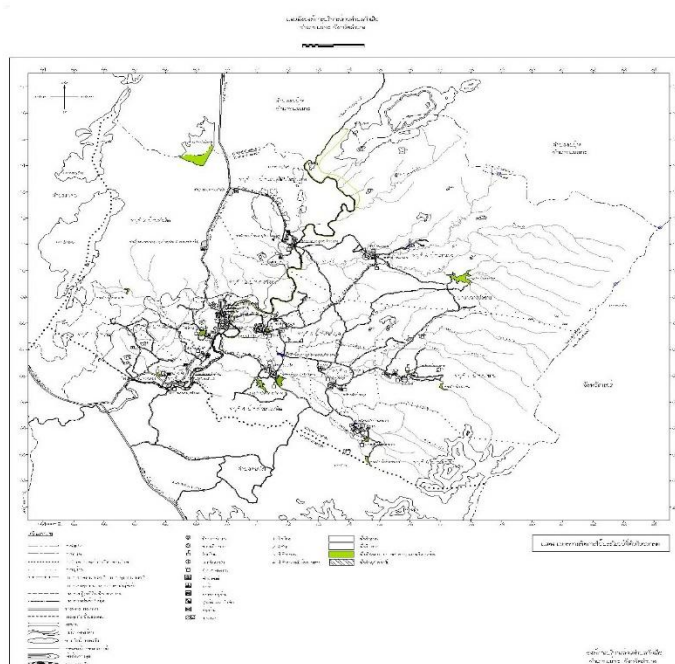


ประวัติ และ การจัดตั้ง

จากการสอบถามบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิมีความน่าเชื่อถือ และมีภูมิสำเนาถิ่นฐานบ้านเกิดอยู่ในหมู่บ้านเขตตำบลหัวเสือ จำนวนหลายท่านล้วนมีความเห็นสอดคล้องต้องกันว่าไม่เคยมีการบันทึกข้อมูลประวัติความเป็นมาของตำบล หัวเสือไว้เป็นลายลักษณ์อักษรมีเพียงคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเป็นมาของแต่ละหมู่บ้านเท่านั้น ถึงกระนั้น ประวัติของตำบลจึงอาจจะเทียบเคียงจากหลักฐานในหนังสือ “มูทิตานุสรณ์ พระครูสิริรัตนกิจ (ขันแก้ว สิริมงคล)” ในโอกาสสมโภชสัญญาบัตรพัตยศ เจ้าคณะตำบลชั้นเอก ซึ่งพิมพ์ครั้งแรกเมื่อเดือนมีนาคม ๒๕๔๖ เรียบเรียงโดย พระพิศาล ฐานวุฑโฒ กล่าวถึงประวัติวัดสามขา ปัจจุบันตั้งอยู่ที่บ้าน สามขา หมู่ที่ ๖ ตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ระบุว่า วัดสามขา สร้างเมื่อ พ.ศ. ๒๒๗๒ เดิมชื่อว่า วัดแผ่นดินสุด ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อตามชื่อของหมู่บ้าน วัดสามขา เคยเป็นที่จำพรรษาของวีรบุรุษผู้ช่วยกอบกู้เมืองเขลางค์นคร (จังหวัดลำปาง) คือหนานตีบปาละสามขา เมื่อปี พ.ศ. ๒๒๗๒ เมื่อครั้งทำมหายศ ได้ ยกทัพมาตีเมืองเขลางค์นคร ซึ่งขณะนั้นเมืองได้แตกความสามัคคีกัน จึงไม่สามารถต่อสู้ กับกองทัพของเจ้าเมืองลำพูนได้ในเวลานั้น หนานตีบปาละ ได้บวชเป็นพระและจำพรรษาอยู่ที่วัดสามขา จึงได้ชักชวน เจ้าอาวาสวัดนายาบ และเจ้าอาวาสวัดบ้านฟ่อน ลาสิกขาออกมา เพื่อร่วมกันต่อสู้กับกองทัพของเจ้าเมืองลำพูนจนได้รับชัยชนะ ตามประวัติดังกล่าวไว้ จึงพอที่จะกล่าวได้ว่าตำบลหัวเสือ มีลำดับความเป็นมาประมาณ ๒๐๐ ปีแล้ว และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๙ ให้สภาตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ตามลำดับที่ ๑๕๔๓ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย และเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้ง ตำบลหัวเสือ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอแม่ทะ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเป็นระยะทาง ประมาณ ๒๗ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดลำปาง ประมาณ ๒๙ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๓๗ ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ ๑๑๑,๒๕๓.๗๕ ไร่

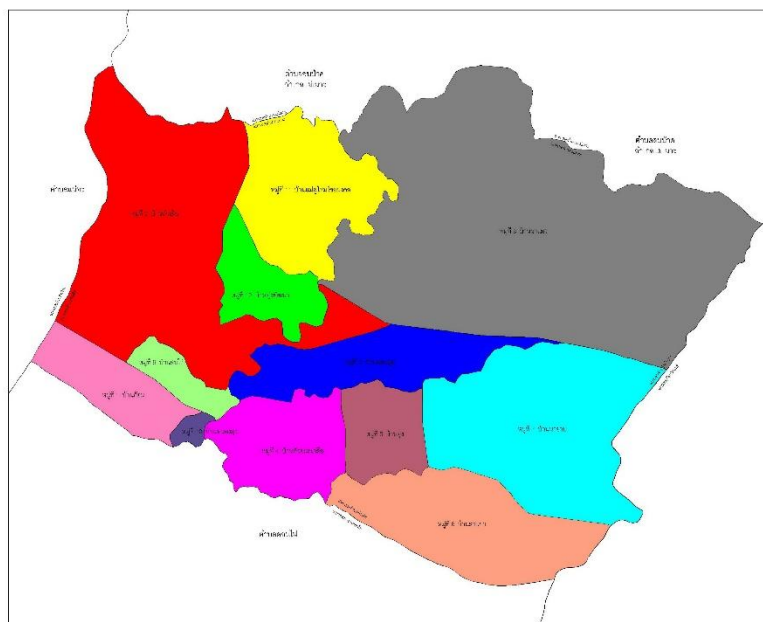


๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่ พื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขาล้อมรอบด้วยภูเขาสูงโดยส่วนใหญ่มีความลาดชัน และมีพื้นที่ราบเป็นส่วนน้อย มีลำน้ำแม่จางอันเป็นแม่น้ำสำคัญของอำเภอแม่ทะ ไหลผ่านกึ่งกลางพื้นที่ ซึ่งสามารถแบ่งพื้นที่ออกเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

- พื้นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการทำนา
- พื้นที่ราบ เหมาะสำหรับการทำไร่
- พื้นที่ภูเขา ลาดเขาสูง เหมาะสำหรับการเลี้ยงสัตว์

อาณาเขตติดต่อ

- ทิศเหนือ จด บ้านสบป่าด ตำบลสบป่าด อำเภอแม่เม้าะ จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันออก จด อำเภอลอง จังหวัดแพร่
- ทิศใต้ จด บ้านใหม่ ตำบลดอนไฟ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันตก จด ตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง



๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหัวเสือ มีลักษณะภูมิอากาศค่อนข้างร้อน แต่ในช่วงฤดูหนาวสภาพอากาศก็จะหนาวเย็นในช่วงระหว่างปลายเดือนตุลาคม ถึง ต้นเดือนกุมภาพันธ์ และในราวปลายเดือนกุมภาพันธ์ อากาศจะเริ่มร้อน และร้อนจัดในเดือนเมษายนของทุกปี

๑.๔ ลักษณะของดิน

สภาพดินเพื่อการทำการเกษตรส่วนมากเป็นดินเหนียวและดินร่วนปนทราย ซึ่งมีปัญหาคูณภาพดินในการทำการเกษตร เช่น ปัญหาดินขาดความอุดมสมบูรณ์และปัญหาการกัดเซาะพังทลายของดิน

๒. ด้านการเมือง / การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลหัวเสือ แบ่งออกเป็น ๑๒ หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือน ดังนี้

หมู่ ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน			หมู่ ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน		
		๒๕๕ ๙	๒๕๖ ๐	๒๕๖ ๑			๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑
๑	บ้านก้อม		๑๗๘		๗	บ้านนายาบ		๑๕๕	
๒	บ้านหัวเสือ		๓๙๖		๘	บ้านผาแมว		๓๙๖	
๓	บ้านดอนมูล		๒๐๐		๙	บ้านสบไร่		๙๐	
๔	บ้านห้วยมะเกลือ		๒๔๖		๑๐	บ้านหนองมุงพัฒนา		๑๕๑	
๕	บ้านทุ่ง		๒๕๔		๑๑	บ้านแม่ลู่ใหม่ไชยมงคล		๑๑๙	
๖	บ้านสามขา		๒๒๗		๑๒	บ้านทุ่งพัฒนา		๑๒๗	

รายชื่อกำนันและผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลหัวเสือ มีดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านก้อม	นายถนอม	คำเป็ง	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๒ บ้านหัวเสือ	นางโสภิต	กระจ่าย	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนมูล	นายอุดอน	เครือแปง	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยมะเกลือ	นายประยุทธ	พิทยาเสนีย์	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๕ บ้านทุ่ง	นายเจนศักดิ์	เยี่ยมวัฒนาพร	ตำแหน่ง	กำนันตำบลหัวเสือ
หมู่ที่ ๖ บ้านสามขา	นายบุญเรือน	เด่าคำ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๗ บ้านนายาบ	นางจันทร์ฟอง	วงศ์เปี้ย	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๘ บ้านผาแมว	นางน้ามัย	วงศ์เก้	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๙ บ้านสบไร่	นายสันทัศน์	เปียงเปี้ยสาย	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองมุงพัฒนา	นายปิโย	แหวนะ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๑ บ้านแม่ลู่ใหม่ไชยมงคล	นายสิน	เสมอวงศ์ตีบ	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ ๑๒ บ้านทุ่งพัฒนา	นายสวาท	วงศ์กาไชย	ตำแหน่ง	ผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒ การเลือกตั้ง

๒.๒.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ ประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น

๑. นายสุรินทร์ วงศ์เก้ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ
๒. นายสมศักดิ์ ไชยชนะ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ
๓. นายประยูร ปะละวงค์ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ
๔. นายมนตรี ใจร้อน เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ

๒.๒.๒ รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเสือ

๑. นายสุเวียน วงศ์ชื่น ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑
๒. นายเสน่ห์ ตันเรือน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑
๓. นางนงลักษณ์ ประลาสนธิ์ ตำแหน่ง รองประธานสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๒
๔. นายสมเกียรติ วิลาวลย์ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๒
๕. นางธัญธร หวังโน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๓
๖. นายถวัลย์ อุ่นผัด ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๓
๗. นายโชติชัย เสมอวงศ์ดีบ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๔
๘. นายบุญยงค์ วงศ์ปิ่นจันทร์ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๕
๙. นายวีระมูล มูลพุ่มสาย ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๕
๑๐. นายพัลลภ อุทธิยะ ตำแหน่ง ประธานสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๖
๑๑. นายพิพัฒน์ แก้ววิ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๖
๑๒. นายกฤษณพงษ์ วงศ์เก้ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๗
๑๓. นางศิริพรรณ คำแสน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๗
๑๔. นายบุญมา ภาชีวัน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๘
๑๕. นางนิลมล วงศ์กาไชย ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๘
๑๖. นางนภา วงศ์ส่วย ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๙
๑๗. นายสิทธิพงษ์ แหวนะ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๙
๑๘. นางสุภาภรณ์ เครือตะมา ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๐
๑๙. นายพุฒิ เตมะ ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๐
๒๐. นางสุมาลี หน่ออ่อน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๑
๒๑. นายศรชัย วงศ์เรือน ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๑
๒๒. นางทัศนีย์ คำแก้ว ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๒
๒๓. นายคำ หม่องสุภา ตำแหน่ง สมาชิกสภา อบต.ห้วยเสือ หมู่ที่ ๑๒

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	พ.ศ.๒๕๖๑		พ.ศ.๒๕๖๒		ปัจจุบัน (ณ วันที่ สิงหาคม ๒๕๖๓)	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	๒๖๔	๒๗๒	๒๖๐	๒๗๕	๒๖๔	๒๗๓
๒	๔๑๔	๔๓๘	๔๐๐	๔๓๗	๓๙๖	๔๓๒
๓	๒๓๘	๒๒๗	๒๒๘	๒๓๑	๒๒๐	๒๒๙
๔	๓๒๘	๓๓๑	๓๓๔	๓๓๒	๓๓๑	๓๓๐
๕	๓๐๔	๓๑๗	๓๑๙	๓๑๘	๓๐๖	๓๑๐
๖	๒๙๙	๓๑๕	๓๕๗	๓๑๗	๓๔๙	๓๑๗
๗	๒๓๓	๒๓๖	๒๓๒	๒๔๐	๒๓๓	๒๒๙
๘	๔๙๖	๔๕๕	๔๘๙	๔๔๙	๔๘๙	๔๒๘
๙	๑๓๓	๑๒๙	๑๓๗	๑๒๔	๑๓๔	๑๒๐
๑๐	๒๓๔	๒๔๕	๒๒๖	๒๓๙	๒๒๑	๒๓๖
๑๑	๗๙	๘๖	๗๘	๘๙	๗๓	๘๙
๑๒	๑๖๙	๑๔๔	๑๖๗	๑๔๕	๑๓๗	๑๔๑
รวม	๓,๑๙๑	๓,๑๙๕	๓,๒๒๗	๓,๑๙๖	๓,๑๘๓	๓,๑๓๔

๔. สภาพสังคม

๔.๑ การศึกษา

ที่	สถานบริการด้านการศึกษา	จำนวน/แห่ง	จำนวนบุคลากร	จำนวนนักเรียน
๑	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.หัวเสือ	๑ แห่ง	๗ คน	๕๘ คน
๒	โรงเรียนระดับอนุบาล/ประถมศึกษา	๓ แห่ง	ข้าราชการ ๑๕ คน	๑๗๓ คน
๓	โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส)	๑ แห่ง	พนักงานจ้าง ๑๐ คน	๒๒ คน
			ภารโรง ๓ คน	

๔	โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-
๕	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	๑ แห่ง	๑	๓๐
๖	ห้องสมุดประชาชน	๑ แห่ง		
๗	ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๑๒ แห่ง		

๔.๒ สาธารณสุข

ประเภทสถานพยาบาล	จำนวน (แห่ง)	จำนวนบุคลากร (คน)	คนไข้เฉลี่ย/เดือน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหัวเสือ	๑	๓	๘๖๐
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามขา	๑	๓	๓๒๐
คลินิก	๐	๐	๐
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)	๑๒	๐	๐
ร้านขายยาแผนโบราณ	๐	๐	๐
ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	๐	๐	๐
กองทุนยาและเวชภัณฑ์	๐	๐	๐
อสม. (เขต รพ.สต.หัวเสือ ๑๑๔ คน) (เขต รพ.สต.สามขา ๗๔ คน)	๑๒ หมู่บ้าน	๑๘๘	๐

๔.๓ อาชญากรรม

ปัญหาอาชญากรรมส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นจำพวก ลักทรัพย์เล็กน้อย

๔.๔ ยาเสพติด

มีผู้ติดสารเสพติด จำนวน ๑๐๗ คน

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๒)

ผู้ได้รับเบี้ยผู้สูงอายุ ๑,๕๕๔ คน

ผู้ได้รับเบี้ยคนพิการ ๕๓๒ คน

ผู้ได้รับเบี้ยสงเคราะห์ผู้ติดเชื่อเอดส์ ๑๘ คน

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งระหว่างตำบล ใช้เส้นทางถนน ในการเดินทางและการขนส่ง โดยมีเส้นทางที่สำคัญจำนวน ๖ สาย คือ

๑) ทางหลวงชนบท ล.ป. หมายเลข ๓๐๗๘ มาจากอำเภอเมืองลำปาง เป็นถนนเชื่อมต่อระหว่างเขต อบต. หัวเสือ และเขต อบต. สบป่าดอำเภอแม่เมาะ ผ่านบ้านแม่ลูใหม่ไชยพัฒนา หมู่ที่ ๑๑, บ้านสามขา หมู่ที่ ๖ และบ้าน ผาแมว หมู่ที่ ๘ ตำบลหัวเสือ

๒) ทางหลวงชนบทสาย ล.ป. หมายเลข ๒๐๐๔ มาจาก บ้านใหม่ ตำบลดอนไฟ เข้าสู่เขต ตำบลหัวเสือ และเชื่อมต่อ เขต บ้านห้วยรากไม้ ตำบลสบป่าด อำเภอแม่เมาะ

๓) ทางหลวง ชนบท ล.ป.หมายเลข ๔๐๗๘ สายแม่ลู- สามขา ผ่านบ้านแม่ลูใหม่ไชยพัฒนา บ้านผาแมว บ้านทุ่ง บ้านนายาบ และบ้านสามขา หมู่ที่ ๖ ตำบลหัวเสือ

๔) ถนน รพช. หมายเลข ล.ป. ๓๑๖๔ จากตำบลดอนไฟ ถึงบ้านสามขา ตำบลหัวเสือระยะทางประมาณ ๓.๑๐๐ ก.ม.

๕) ถนน รพช.หมายเลข ล.ป.๓๑๖๓ จากบ้านหัวเสือ หมู่ที่ ๒ ถึงบ้านห้วยมะเกลือ หมู่ที่ ๔ ระยะทาง ๓.๐๙๙ ก.ม.

๖) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ล.ป ๒๐๕๐ (รับโอนจากโยธาธิการ) จากบ้านดอนมูล หมู่ที่ ๓ ถึงบ้านหัวเสือ หมู่ที่ ๒ ตำบลหัวเสือ ระยะทาง ๒.๗๑๓ ก.ม

๕.๒ การไฟฟ้า

ครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือนซึ่งตำบลหัวเสือได้ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่

๕.๓ การประปา

ครัวเรือนมีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน ทั้ง ๑๒ หมู่บ้าน

โดยเป็นประปาภูเขา ๒ หมู่บ้าน (บ้านสามขาและบ้านแม่ลูใหม่ไชยมงคล)

๕.๔ โทรศัพท์

โทรศัพท์สาธารณะ -

โทรศัพท์บ้าน

ร้อยละ ๐.๐๑ ของครัวเรือนทั้งหมด

โทรศัพท์มือถือ

ร้อยละ ๙๕ ของจำนวนประชากร

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

หอกระจายข่าว	จำนวน	๑๒	แห่ง
ไปรษณีย์อนุญาตเอกชน	จำนวน	๑	แห่ง

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร พืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ ลำไย ถั่วลิสง ถั่วเหลือง

หมู่ที่ /บ้าน	ข้าว (นาปี / ไร่)	มันสำปะหลัง (ไร่)	ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ (ไร่)	ลำไย (ไร่)	ถั่วลิสง (ไร่)	ถั่วเหลือง (ไร่)
หมู่ที่ ๑ บ้านก้อม	๔๒๕	-	๔๐	๒๐	๑๐	๕
หมู่ที่ ๒ บ้านหัวเสือ	๕๖๐	๘๐	๓,๖๑๓	๕๕	๑๐	๕
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนมูล	๔๕๐	๒๐	๓๐	๑๐	๒๐	-
หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยมะเกลือ	๔๓๑	๔๐	๑๕๐	๘๐	๑๐	-
หมู่ที่ ๕ บ้านทุ่ง	๔๐๐	๕๐	๕๐	-	-	-
หมู่ที่ ๖ บ้านสามขา	๓๕๐	-	-	-	-	-
หมู่ที่ ๗ บ้านนายาบ	๓๑๐	๓๐	-	-	๑๐	-
หมู่ที่ ๘ บ้านผาแมว	๕๘๐	-	๔๘๐	๔๐	๒๐	-
หมู่ที่ ๙ บ้านสบไร่	๒๑๐	-	๗๐	๒๐	-	๕

หมู่ที่ /บ้าน	ข้าว (นาปี / ไร่)	มันสำปะหลัง (ไร่)	ข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ (ไร่)	ลำไย (ไร่)	ถั่วลิสง (ไร่)	ถั่ว เหลือง (ไร่)
หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองมุง พัฒนา	๔๔๖	๑๑๐	๒๐	๑๐	-	๕
หมู่ที่ ๑๑ บ้านแม่ลูใหม่ไชย มงคล	๘๐	๕	๑๘๐	๒๕๐	-	-
หมู่ที่ ๑๒ บ้านทุ่งพัฒนา	๒๒๐	๓๓๕	๒๐	๑๐	-	-
รวม	๔,๔๖๒		๔,๖๕๓	๔๙๕	๘๐	๒๐

๖.๒ การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลหัวเสือ ไม่มีผู้ประกอบการอาชีพการประมง

๖.๓ การปศุสัตว์

ในเขตพื้นที่ตำบลหัวเสือ มีผู้ประกอบการอาชีพการปศุสัตว์ จำนวน ๑ ราย
(ฟาร์มไก่พันธุ์เนื้อ) ณ บ้านห้วยมะเกลือ หมู่ที่ ๔

๖.๔ การบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๒)

- ร้านค้า / ร้านขายของเบ็ดเตล็ด / ของชำ	จำนวน ๖๑ แห่ง
- โรงสีข้าว (ขนาดเล็ก)	จำนวน ๗ แห่ง
- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ / รถยนต์	จำนวน ๓ แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน หยอดเหรียญ	จำนวน ๑๓ แห่ง
- โรงผลิตสุราพื้นบ้าน	จำนวน ๔ แห่ง
- ตลาดสด	จำนวน ๐ แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน ๓ แห่ง
- บริการห้องพัก	จำนวน ๑ แห่ง
- บริษัท / ห้าง / ร้าน (นิติบุคคล)	จำนวน ๑ แห่ง

๖.๕ การท่องเที่ยว

- | | |
|---|----------------------------|
| ➤ พระธาตุเกษแก้วจุฬามณีแสงนคร (บ่อตั้ง) | ในเขตบ้านหัวเสือ หมู่ที่ ๒ |
| ➤ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติสนสามใบ | ในเขตบ้านสามขา หมู่ที่ ๖ |
| ➤ สวนสมุนไพร | ในเขตบ้านสามขา หมู่ที่ ๖ |
| ➤ อนุสาวรีย์พ่อเจ้าดีบปาละ | ในเขตบ้านสามขา หมู่ที่ ๖ |
| ➤ ผาน้ำเค็ม , น้ำตกแม่ดำ | ในเขตบ้านผาแมว หมู่ที่ ๘ |

๖.๖ อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลหัวเสือ มีผู้ประกอบการ ประทานบัตรการทำเหมืองแร่ จำนวน ๑๔ ราย, โรงเลื่อย จำนวน ๒ ราย , โรงผลิตน้ำดื่ม ๑ ราย, โรงงานผลิตกระดาษฟางข้าว ๑ ราย และ โรงงานผลิตดอกไม้ประดิษฐ์ จำนวน ๑ ราย

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

● ผลผลิตหรือสินค้า/บริการที่สำคัญของตำบล ได้แก่

- | | |
|-------------------------------------|---|
| (๑) ดอกไม้ประดิษฐ์จากกระดาษสา | บ้านสามขา หมู่ที่ ๖ |
| (๒) ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินไทย | บ้านผาแมว หมู่ที่ ๘,
บ้านหนองม่วงพัฒนา หมู่ที่ ๑๐ |
| (๓) สุราแช่ สาโท และสุรากลั่น | บ้านดอนมูล หมู่ที่ ๓, บ้านสบไร่ หมู่ที่ ๙
และบ้านหัวเสือ ม.๒ |
| (๔) ไม้กวาดจาก | บ้านสบไร่ ม.๙ |
| (๕) กระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา | กลุ่มแม่บ้านบ้านหัวเสือ ม.๒ |
| (๖) ไม้แกะสลัก | บ้านทุ่ง ม.๕ |
| (๗) กลุ่มผลิตข้าวแคบ | บ้านหัวเสือ ม.๒ |

● การรวมกลุ่มของประชาชนด้านเศรษฐกิจ

- | | |
|----------------------------|---|
| (๑) กลุ่มเพื่อการอาชีพ | จำนวน ๓๑ กลุ่ม สมาชิกรวมประมาณ ๑,๑๙๕ คน |
| (๒) กลุ่มเพื่อการออมทรัพย์ | |

กลุ่มสวัสดิการชุมชน (เงินออมวันละบาท) มี สมาชิกทั้งหมด ๔,๕๐๗ คน มีเงินออมทรัพย์ ๕,๐๕๔,๐๓๐.๙๙ บาท (ข้อมูล ณ ๓๑ มี.ค.๒๕๖๒)

๖.๘ แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม แรงงานส่วนใหญ่ทำงานรับจ้างในพื้นที่นอกจากเว้นว่างจากฤดูทำนา จึงมีการโยกย้ายไปทำงานต่างถิ่น ในงานรับจ้าง ค้าขาย และบริการ ในเขตอำเภอแม่เมาะ และอำเภอเมืองลำปาง

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

หมู่ที่	ศาสนสถาน (แห่ง)			รวมจำนวน (แห่ง)
	ชื่อหมู่บ้าน	วัด	สำนักสงฆ์	
๑	บ้านก้อม	๑	-	๑
๒	บ้านหัวเสือ	๒	-	๒
๓	บ้านดอนมูล	๑	-	๑
๔	บ้านห้วยมะเกลือ	๑	-	๑
๕	บ้านทุ่ง	๑	-	๑
๖	บ้านสามขา	๑	-	๑
๗	บ้านนายาบ	๑	-	๑
๘	บ้านผาแมว	๑	-	๑
๙	บ้านสบไร่	๑	-	๑
๑๐	บ้านหนองมุงพัฒนา	๑	-	๑
๑๑	บ้านแม่ลูใหม่ไชยพัฒนา	-	๑	๑
๑๒	บ้านทุ่งพัฒนา	-	-	-
รวม		๑๑	๑	๑๒

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

เดือน	กิจกรรม
มกราคม	-ทำบุญตักบาตรส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่
	- ตานข้าวใหม่ ตานข้าวจีข้าวหลาม
กุมภาพันธ์	-วันมาฆบูชา

เมษายน	-ประเพณีสงกรานต์ปีใหม่เมือง
	-บรรพชาภาคฤดูร้อน
	-บวงสรวงอนุสาวรีย์ พ่อเจ้าตื๋บปาละสามขา
พฤษภาคม	-ทำบุญวันวิสาขบูชา
มิถุนายน	-เลี้ยงผีเจ้าบ้าน
กรกฎาคม	-ประเพณีทำบุญเข้าพรรษา
สิงหาคม	-กิจกรรมวันแม่แห่งชาติ
ตุลาคม	-ประเพณีทำบุญออกพรรษา
	-ประเพณีตานก๋วยสลาก (สลากภัตร)
พฤศจิกายน	-ลอยกระทง ขอขมาแม่น้ำ
ธันวาคม	- กิจกรรมวันพ่อ
	- กิจกรรมวันส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา

ประเภทภูมิปัญญา	ชื่อ – สกุลและที่อยู่ของเจ้าของภูมิปัญญา	
ดนตรีพื้นเมือง	นายกมลเดช วรรณสูงค์	บ้านสามขา ม.๖
	นายศรีลา ไชยป้อม	บ้านก้อม ม.๑
	นายอึ้ง บุญฝั้น	บ้านหนองมุงฯ ม.๑๐
	นายโรจน์ สุวรรณวงศ์	บ้านทุ่ง ม.๕
ดอกไม้ประดิษฐ์	นายวินิจุต เฉลิมสุข	บ้านสามขา ม.๖
ศาสนพิธี	นายวัฒนชัย ฟองสมุทร	บ้านดอนมูล ม.๓
	นายศรี วงศ์เก้	บ้านนายาบ ม.๗
หมอเมือง /หมอพื้นบ้าน /สมุนไพร	นายบุญธรรม เฉลิมสุข	บ้านสามขา ม.๖
	นายพัฒน์ ธรรมยศ	บ้านก้อม ม.๑
	นายสมบุรณ์ ป้อไชยยะ	บ้านดอนมูล ม.๓
	นายอัม คำชัด	บ้านทุ่ง ม.๕
	นางมอย ชะนะ	บ้านสบไร่ ม.๙
	นายถั่ว เมาโหมด	บ้านหนองมุง ฯ ม. ๑๐

ไสยศาสตร์พื้นบ้าน	นายแดง ปวงคำใส	บ้านห้วยมะเกลือ ม.๔
	นายเหรียญ ยาวีราช	บ้านหัวเสือ ม.๒
	นายสำเร็จ หวังใจ	บ้านดอนมูล ม.๓
หมอทำขวัญ	นายศรีโท ยะโส	บ้านสามขา ม.๖
	นายขาว คำเป็ง	บ้านก้อม ม.๑
แกะสลัก	นายพิสิทธิ์ ยะโส	บ้านสามขา ม.๖
	นายสิงห์ชัย หาญเหมย	บ้านทุ่ง ม.๕
กล้วยอบ	น.ส วรรัตน์ อินมาปิ่น	บ้านสามขา ม.๖
ทอผ้า	นางกบคำ วรรณสูงค์	บ้านสามขา ม.๖
	นางนวลศรี แสนคำ	บ้านผาแมว ม.๘
ข้าวแคบ	นางจารุวรรณ เจนแพทย์	บ้านหัวเสือ ม.๒
จักสาน	นายทอน ยะโส	บ้านสามขา ม.๖
	นายวงศ์ กลมสร้อย	บ้านก้อม ม.๑
	นายด่อน สุปน	บ้านดอนมูล ม.๓
	นายลิ พินา , นางปู้ แก้วธิ	บ้านห้วยมะเกลือ ม.๔
	นายคำ สิงห์ชัย	บ้านห้วยมะเกลือ ม.๔
	นายบุ มั่นปะละ	บ้านทุ่ง ม.๕
	นายไธย์ ใจวัง , นายทิ้ง มา ป็นสาย	บ้านผาแมว ม.๘
	นายเวือ่ สู้ด้วง , นายค่าย จู อิน	บ้านผาแมว ม.๘
	นายน้อง พรมวัง	บ้านสบไร่ ม.๙
	นายหมื่น กันแก้ว	บ้านแม่ถู่ ๗ ม.๑๑
	นายเหมือน แก้วกิง	บ้านทุ่งพัฒนา ม.๑๒
ช่างไม้	นายน้อย ธิไหล	บ้านหัวเสือ ม.๒
	นายอินจันทร์ บุญรักษ์	บ้านดอนมูล ม.๓
	นายอินปัน เสมอวงศ์ดีบ	บ้านห้วยมะเกลือ ม.๔

เกษตรอินทรีย์	นายสุพจน์ วงศ์ปาน	บ้านหัวเสือ ม.๒
	นายครรชิต วงศ์สุภา	บ้านสบไร่ ม.๙
	นายพัลลภ อุทธิยะ	บ้านสามขา ม.๖
ปศุสัตว์	นายอินทรพล วงศ์ส่วย	บ้านสบไร่ ม.๙
ช่างตีเหล็ก	นายบุญ มูลพุ่มสาย	บ้านทุ่ง ม.๕
ทำขนมทองม้วน	นางลำยวน ภาชีวัน	บ้านผาแมว ม.๘

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- (๑) ดอกไม้ประดิษฐ์จากกระดาษสา บ้านสามขา หมู่ที่ ๖
- (๒) ดอกไม้ประดิษฐ์จากดินไทย บ้านผาแมว หมู่ที่ ๘, บ้านหนองมุงพัฒนา หมู่ที่ ๑๐
- (๓) สุราแช่ สาโท และสุรากลั่น บ้านดอนมูล หมู่ที่ ๓, บ้านสบไร่ หมู่ที่ ๙ และบ้านหัวเสือ ม.๒
- (๔) ไม้กวาดจาก บ้านสบไร่ ม.๙
- (๕) กระดาษสา และผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา กลุ่มแม่บ้านบ้านหัวเสือ ม.๒
- (๖) ไม้แกะสลัก บ้านทุ่ง ม.๕
- (๗) ผลิตภัณฑ์จากข้าว บ้านสามขา ม.๖

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

ตำบลหัวเสือ มีลำน้ำแม่จางเป็นแม่น้ำสำคัญไหลผ่านตามพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน ทิศเหนือมีสภาพเป็นภูเขา ลาดสูง และป่าโปร่ง เหมาะสำหรับการเลี้ยงสัตว์และหาของป่า ทางทิศตะวันออกติดลำน้ำจางไหลเลียบตามหมู่บ้าน ทิศตะวันตกเป็นที่ราบเชิงเขาเหมาะแก่การประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทิศใต้ติดลำน้ำแม่จาง

แหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำจางที่ไหลผ่านตลอดปีอ่างเก็บน้ำเขมม้น อ่างเก็บน้ำแม่มาน อ่างเก็บน้ำสามขา อ่างเก็บน้ำหัวเสือ อ่างเก็บน้ำห้วยเคียนลำธาร ห้วยแม่มาน ห้วยแม่กำปอง ห้วยมะเกลือ ห้วยเขมม้น ห้วยแม่ลู่ ห้วยผาแมว ห้วยน้ำใส ห้วยแม่ไร่ ห้วยสามขา ห้วยแมงาก ห้วยแม่ต่าบ ห้วยแม่คำ

๘.๒ ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ ๙๒,๗๖๐ ไร่ ป่าไม้ ตำบลหัวเสือมีพื้นที่ติดต่อเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าแม่จาง ผังซ้าย โดยมีไม้ที่สำคัญทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ ไม้มะค่า ไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง เป็นต้น

พื้นที่สาธารณะ ๕,๗๘๔-๑-๑๔๒ ไร่-งาน-ตารางวา

(/) ถูกบุกรุก/ทำลาย ๒,๒๑๒-๒-๗๕ ไร่-งาน-ตารางวา

(/) นำไปใช้ประโยชน์ ๕๙-๑-๑๔๒ ไร่-งาน-ตารางวา

๘.๓ ภูเขา

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลหัวเสือ เป็นพื้นที่ราบเชิงเขาล้อมรอบด้วยภูเขาสูง โดยส่วนใหญ่มีความลาดชัน มีพื้นที่ราบเป็นส่วนน้อย

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แร่ธาตุ ที่มีพื้นที่ในตำบลหัวเสือ ได้แก่

- แร่ดินขาว พบมากที่บริเวณบ้านห้วยมะเกลือ หมู่ที่ ๔
- แร่หินปูน พบมากที่บริเวณบ้านผาแมว หมู่ที่ ๘

๙. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๙.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

หมู่ที่ /บ้าน	ครัวเรือน (หลัง)		จำนวนประชากร (คน)			จำนวนเกษตรกร (คน)		
	ทั้งหมด	เกษตรกร	ชาย	หญิง	ทั้งหมด	ชาย	หญิง	ทั้งหมด
หมู่ที่ ๑ บ้านก้อม	๑๗๓	๑๒๖	๒๕๙	๒๘๑	๕๔๐	๘๔	๔๒	๑๒๖
หมู่ที่ ๒ บ้านหัวเสือ	๓๘๗	๒๔๙	๔๐๕	๔๕๕	๘๖๐	๑๕๖	๙๓	๒๔๙
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนมูล	๑๙๖	๑๒๗	๒๓๗	๒๓๑	๔๖๘	๕๕	๗๒	๑๒๗
หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยมะเกลือ	๒๓๘	๑๖๖	๓๓๒	๓๔๘	๖๘๐	๑๑๗	๔๙	๑๖๖
หมู่ที่ ๕ บ้านทุ่ง	๒๕๒	๑๔๙	๓๐๙	๓๑๕	๖๒๔	๘๘	๖๑	๑๔๙
หมู่ที่ ๖ บ้านสามขา	๒๑๕	๒๑๑	๓๐๗	๓๒๕	๖๓๒	๑๕๗	๕๔	๒๑๑
หมู่ที่ ๗ บ้านนายาบ	๑๕๒	๑๓๕	๒๓๖	๒๓๒	๔๖๘	๙๒	๔๓	๑๓๕
หมู่ที่ ๘ บ้านผาแมว	๓๘๒	๒๔๙	๕๐๑	๔๕๙	๙๖๐	๙๗	๑๕๒	๒๔๙
หมู่ที่ ๙ บ้านสบไร่	๘๗	๕๖	๑๒๙	๑๓๐	๒๕๙	๒๕	๓๑	๕๖

หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองมุพัฒนา	๑๔๘	๑๒๒	๒๓๒	๒๔๔	๔๗๖	๕๖	๖๖	๑๒๒
หมู่ที่ ๑๑ บ้านแม่ลือใหม่ไชยมงคล	๑๒๐	๘๗	๘๖	๙๔	๑๘๐	๖๒	๒๕	๘๗
หมู่ที่ ๑๒ บ้านทุ่งพัฒนา	๑๒๔	๘๓	๑๖๖	๑๕๘	๓๒๔	๔๕	๓๘	๘๓
รวม	๒,๔๗๔	๑,๗๖๐	๓,๑๙๙	๓,๒๗๒	๖,๔๗๑	๑,๐๓๔	๗๒๖	๑,๗๖๐

หมายเหตุ - จำนวนครัวเรือนเกษตรกร หมายถึง จำนวนครัวเรือนเกษตรกร โดยพิจารณาจากบ้านเลขที่เป็นหลัก

- จำนวนประชากร หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่
- จำนวนเกษตรกร หมายถึง จำนวนประชากรที่ดำเนินกิจกรรมการเกษตร ทั้งเป็นอาชีพหลักและ

อาชีพรอง

๙.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

มีพื้นที่สำหรับทำการเกษตร ประมาณ ๑๒,๙๒๗ ไร่ แบ่งเป็น

- พื้นที่ทำนา ประมาณ ๔,๔๖๒ ไร่ ได้แก่ นาข้าวเหนียว เป็นส่วนใหญ่ พันธุ์ข้าวที่ปลูก คือ พันธุ์ กข. ๖, กข.๑๐ เป็นต้น และทำนาข้าวเจ้าเพียงเล็กน้อย
- พื้นที่ทำสวน ประมาณ ๙๕๕ ไร่ ได้แก่ สวนลำไย สวนมะขามหวาน สวนมะม่วง ,สวนยางพารา เป็นต้น
- พื้นที่ทำไร่ ประมาณ ๗,๕๑๐ ไร่ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลัง และถั่วลิสง เป็นต้น

หมู่ที่ /บ้าน	พื้นที่การเกษตร (ไร่)	ข้าว (ไร่)	พืชไร่ (ไร่)	ไม้ผล/ สวน (ไร่)	ไม้ยืนต้น (ไร่)
หมู่ที่ ๑บ้านก้อม	๕๙๕	๔๒๕	๑๒๐	๒๐	๓๐
หมู่ที่ ๒ บ้านหัวเสือ	๕,๘๘๕	๕๖๐	๕๑๕๐	๕๕	๑๒๐
หมู่ที่ ๓ บ้านดอนมูล	๖๐๐	๔๕๐	๑๓๐	๑๐	๑๐
หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยมะเกลือ	๖๕๑	๔๓๑	๑๑๐	๘๐	๓๐
หมู่ที่ ๕ บ้านทุ่ง	๕๒๐	๔๐๐	๑๐๐	-	๒๐
หมู่ที่ ๖ บ้านสามขา	๔๙๐	๓๕๐	๑๓๐	-	๑๐
หมู่ที่ ๗ บ้านนายาบ	๔๔๕	๓๑๐	๑๒๕	-	๑๐
หมู่ที่ ๘ บ้านผาแมว	๑,๖๔๐	๕๘๐	๙๒๐	๔๐	๑๐๐
หมู่ที่ ๙ บ้านสบไร่	๔๐๐	๒๑๐	๑๕๐	๒๐	๒๐

หมู่ที่ ๑๐ บ้านหนองมุพัฒนา	๕๙๑	๔๔๖	๑๐๕	๑๐	๓๐
หมู่ที่ ๑๑ บ้านแม่ลูใหม่ไชยมงคล	๗๓๐	๘๐	๓๕๐	๒๕๐	๕๐
หมู่ที่ ๑๒ บ้านทุ่งพัฒนา	๓๘๐	๒๒๐	๑๒๐	๑๐	๓๐
รวม	๑๒,๙๒๗	๔,๔๖๒	๗,๕๑๐	๔๙๕	๔๖๐

หมายเหตุ -พื้นที่การเกษตรอื่น ๆ หมายถึง พื้นที่การเกษตรที่ไม่ได้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด เช่นพื้นที่เลี้ยงสัตว์ / ไม้ยืนต้น เช่น ยางพารา เป็นต้น

๙.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ที่	ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)		ประโยชน์ที่ได้รับ	
		ธรรมชาติ	สร้างขึ้น	พื้นที่ (ไร่)	ครัวเรือน
๑	ฝาย	-	๗๓	๕,๙๔๐	๑,๒๙๑
๒	แม่น้ำ	๑	-	๔,๙๔๐	๑,๖๕๘
๓	สระน้ำ	-	๘๗	๖๙๕	๖๙๕
๔	ลำน้ำ / ลำห้วย	๒๕	๑๕	๓,๕๖๓	๑,๓๙๘
๕	บึง / หนองน้ำ / อื่น ๆ	๘	-	๖๙๗	๗๑๕
๖	อ่างเก็บน้ำ	-	๘	๑,๓๘๘	๑,๑๓๗

ส่วนใหญ่จะมีประสบปัญหาขาดแคลนแหล่งน้ำสะอาดในการอุปโภคบริโภค/แหล่งน้ำดื่ม
เงินแห่งขอในช่วงฤดูแล้ง

๙.๔ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ที่	ประเภทแหล่งน้ำ	จำนวน (แห่ง)		ประโยชน์ที่ได้รับ	
		ธรรมชาติ	สร้างขึ้น	พื้นที่ (ไร่)	ครัวเรือน
๑	บ่อน้ำตื้น / บ่อขุด	-	๕๕๖	-	๒๙๘
๒	บ่อบาดาล / มีโยก	-	๑๗	-	๙๓๔
๓	ประปาหมู่บ้าน	-	๑๖	-	๑,๒๙๐
๔	ถังเก็บน้ำฝน	-	๒๑	-	-

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน ๕๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มี ๒ ลักษณะ และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความ เชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน ๑๘๔ คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

๓) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทํารวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่ เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ รัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{X}), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า (๑) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๘.๘๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๑.๐๐ มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๘.๐๐ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อยละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอยัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๙$, S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอยัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.= .๔๙๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๖๓$, S.D.= .๔๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=๔.๕๔$, S.D.= .๕๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๕๖$, S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพรงานศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอมะกาศ จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง ๔ งาน จำนวน ๑,๐๖๗ คน เครื่องมือ ที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

๑. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอำเภโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการ หมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน ๑๖๒ คนซึ่งกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตรา ส่วนประมาณค่าห้าระดับจำนวน ๒๗ ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐. ๙๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี ของเชฟเฟ (Scheffe') โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

๒. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุนิช ศิลอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒.งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ ครัวเรือน ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.58 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) และนอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้า ส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยลีนี จาญพจน์ (๒๕๕๙) ทำการศึกษาเรื่อง สำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำวณความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่นๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน ๓๓๓ คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๔๔ คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน และผู้รับบริการงานชลประทานระบบท่อ จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ จำแนกเป็นรายได้ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง

๔ การกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงมาคือด้านงานเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕