

บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอบ้านไร่ จังหวัดลำปาง ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสา
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์จ เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๘ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณฤทธิศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗: ๔-๕ อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็

มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนมากที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังคงจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามามีบทบาทในการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทาง

การเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการให้อำนาจมีการกระจายออกนอกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๒ ความหมายของการบริการ

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

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศธร, อังถึงใน อีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัตินี้สำคัญต่างๆ 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 ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายซับซ้อนเกินไป
 - 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. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- ๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธนะ ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

- ๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
- ๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- ๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- ๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- ๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๒.๒.๓ การให้บริการด้วยหัวใจบริการ

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง : ๒๕๔๗) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม

Service Mind “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
E = Enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า มีคุณค่า
I = Impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = Courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make believe	แปลว่า มีความเชื่อ
I = Insist	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
N = Necessitate	แปลว่า การให้ความสำคัญ
D = Devote	แปลว่า อุทิศตน

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

๒.๓ 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 หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ **ประการแรก** ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ **ประการที่สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ **ประการที่สี่** การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี **ประการที่หก** การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ **ประการที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประการที่แปด** ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ **ประการที่เก้า** ความเข้าใจประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ **ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่

ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น 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 การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

๒.๓.๑ ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง 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) หลักความสอดคล้องความต้องการ

ของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไป เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก 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-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler. ๒๐๐๐ : ๔๙๒) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ ๒ ด้าน คือ ส่วนที่ ๑ ให้บริการอะไร และส่วนที่ ๒ ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ ๖ ประการ ดังนี้

๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

๒) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาได้ทันที

๓) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทัน่วงที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคือสภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

๖) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๕๔๓ : ๓) ได้กำหนดคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘: ๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗: ๗๖) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (๒๕๔๗: ๒๐) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่คุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงานการที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าวไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วยเนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพอใจที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของกระบวนการให้บริการและการนำส่ง ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของกระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการบริหารบุคคลการผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๙: ๑๔๔)

สำหรับกิจการ มีดังนี้

- ๑) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- ๒) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- ๓) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- ๔) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ๕) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

สำหรับลูกค้ามี ดังนี้

- ๑) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- ๒) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- ๓) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยทำให้ลูกค้า ความพึงพอใจมากขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงานก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้ การบริการของกิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการนำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็นยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการน้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้นจึงทำให้ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตน ได้ดังนั้นความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๙ : ๑๒๔)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าหมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๒๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี้จะรวมถึงพนักงานของกิจการลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศิรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๗) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗ : ๒๗๓) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (๒๕๔๗ : ๑๐๑) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (๒๕๔๖ : ๑๓) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อุสาห์ (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการผู้ให้บริการ นอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการเช่นการจัดเตรียม โต๊ะเก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่นเอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศิรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๘) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (๒๕๕๑ : ๑๖) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- ๑) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- ๒) การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
- ๓) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้
- ๔) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับ ให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e-mail), อินเทอร์เน็ต (Internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น

๕) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทางเช่นการยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์โทรสารหรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในต่างหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

๖) มีระบบการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

๗) จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการมีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

๘) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

๙) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

๑๐) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

๑๑) มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น

๑๒) ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

๔. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๔๙: ๙๗) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการและรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิตสุข เจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๘) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงการทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันใจต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีรรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗: ๒๗๑) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรร (๒๕๔๕: ๒๘-๒๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการ จะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจรรย์อนันต์ (๒๕๔๔ : ๖) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (๒๕๔๔: ๔๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วใน ให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็ว ใน ขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการ ดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด (๒๕๔๓: ๔) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
- ๒) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๙) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
- ๒) มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด

ทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการ เดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ค่ามีความ โปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถ ปรับปรุง แก้ไขได้

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภูนิดา ชัยปัญญา ๒๕๕๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๕๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๕๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๕๔, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๕๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๕๔ : ๖)

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

อุทัยพรรณ สุกใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร์ (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก 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 สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

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

๒.๔.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะยอมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๔.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

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

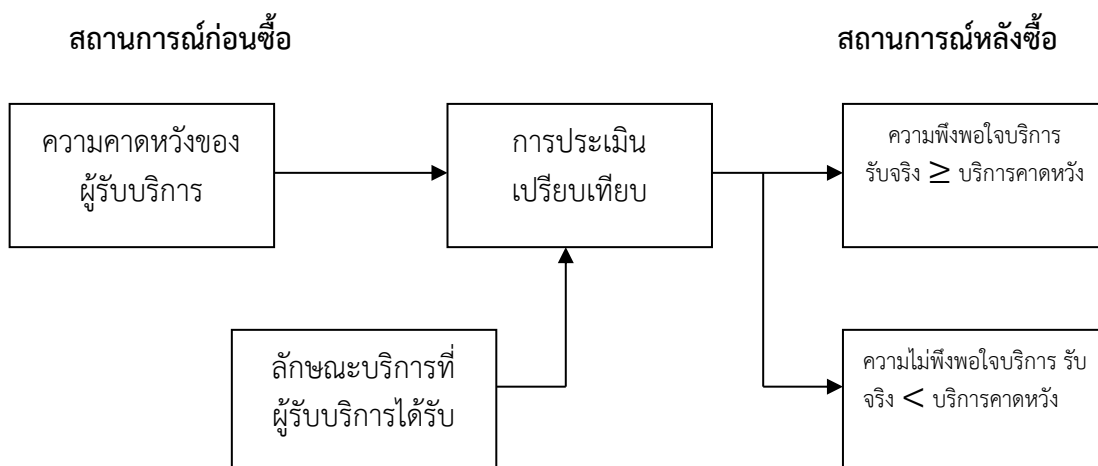
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

(๑.) ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

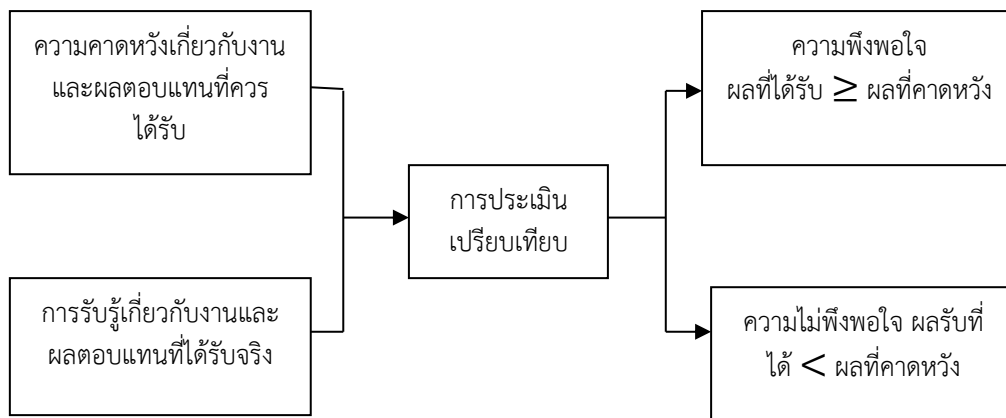
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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 หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

(๒.) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการ ตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของ การบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความ ไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็น เรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ ชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการ ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพ บริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้า

ในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๔.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

(๑.) **ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ

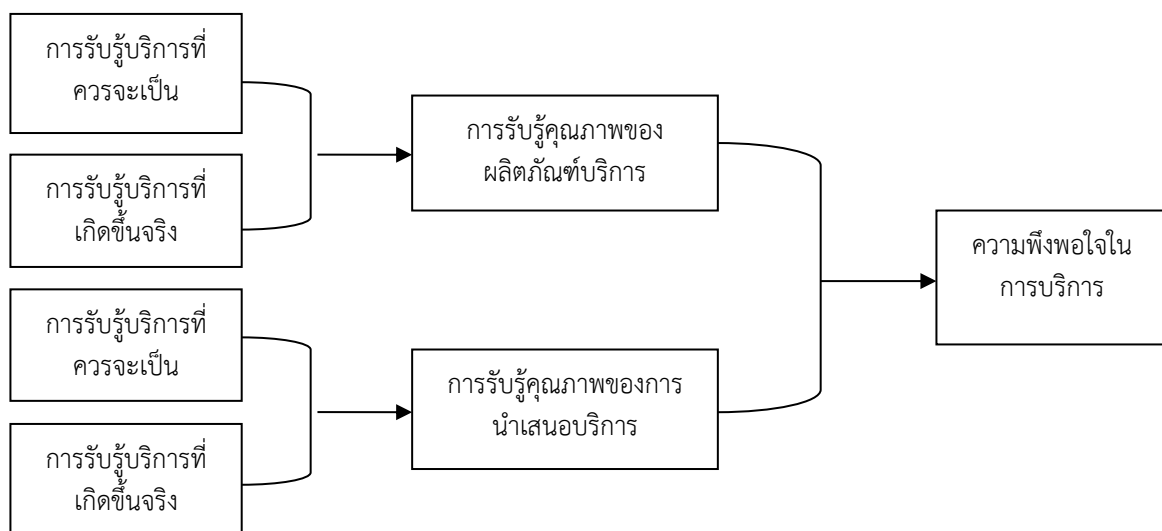
ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

(๒.) องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพ ของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ มีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้ สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๔.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

(๑.) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อม

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสรรจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

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

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีที่มีความสุขของผู้รับบริการ 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 และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

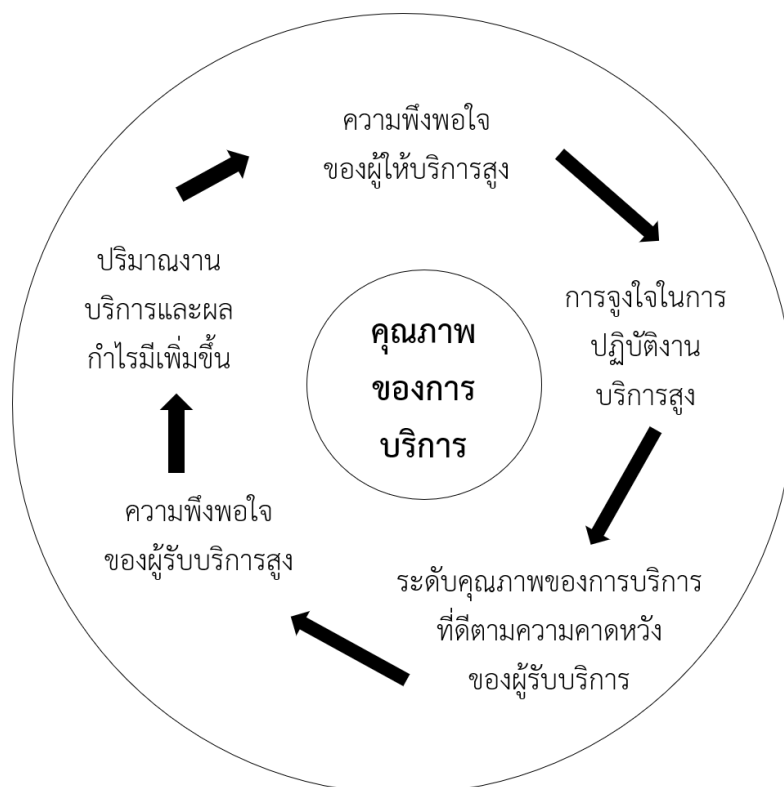
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไป ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

(๓.) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ 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 บริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้ การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับ การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วัน เลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของ สภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และ เป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมา จากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจ แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ เทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้ สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณี เทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวน รวมกันไม่เกิน ๕ คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขต เทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

(๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

(๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก

(๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(๗) ให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๙) เทศพาณิชย์

๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐

โดยเพิ่มเติม ๑) ด้านการดูแลจราจร กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ ๒) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐)

(๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

(๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ

(๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

(๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

(๖) ให้มีการสาธารณสุขการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจราจร กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการจราจรหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๓)

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

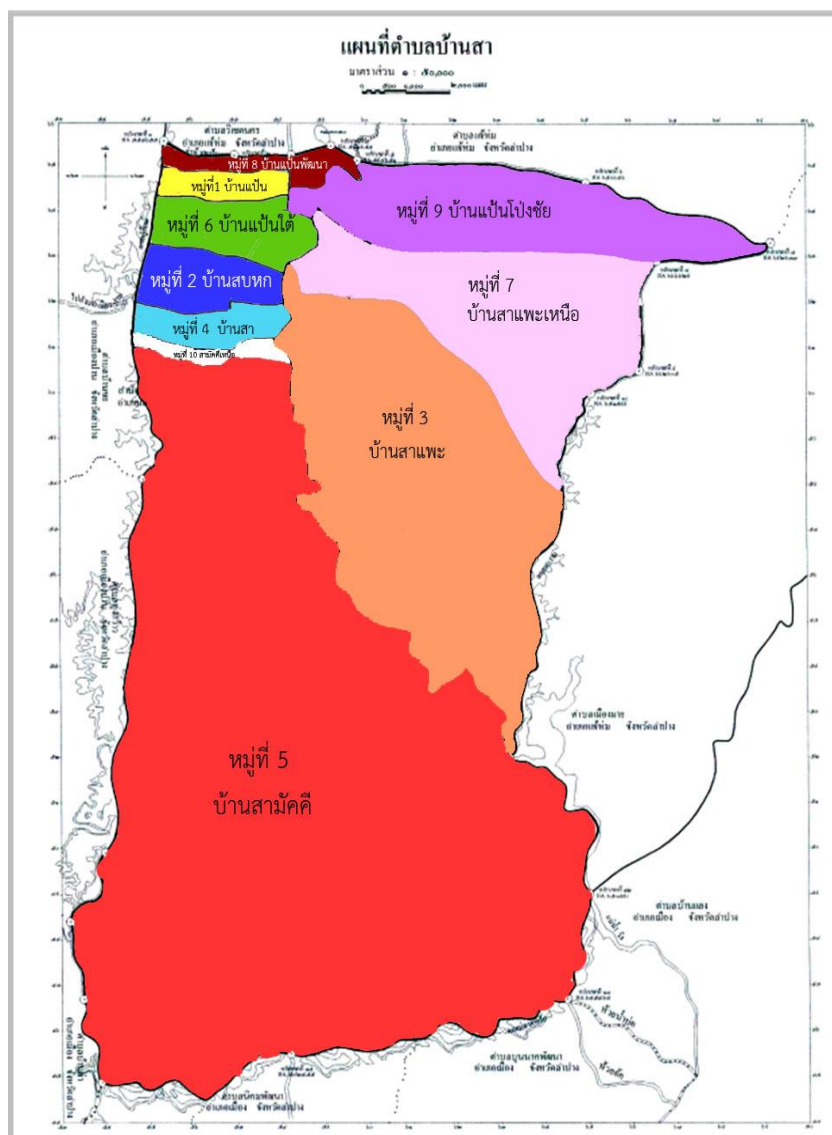
(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๖ สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล แผนที่สังเขปตำบลบ้านสา



อาณาเขตของเทศบาลตำบลบ้านสา

ตำบลบ้านสา มีพื้นที่ครอบคลุมจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ระยะทางห่างจากอำเภอแจ้ห่ม ประมาณ ๑๐ กิโลเมตร และอยู่ทิศเหนือของจังหวัดลำปาง ประมาณ ๕๐ กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ประมาณ ๑๒๘.๐๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๘๐,๐๑๘ ไร่

อาณาเขตของเทศบาลตำบลบ้านสา

ตำบลบ้านสา มีพื้นที่การปกครอง ๑๒๘.๐๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๘๐,๐๑๘ ไร่ ประกอบด้วย พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ๙๐.๐๓ ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทำการเกษตร ๓๐ ตารางกิโลเมตร และพื้นที่อยู่อาศัย ๘ ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลวิเชตนคร ตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลนิคมพัฒนา ตำบลบุญนาคนพัฒนา และตำบลบ้านแลง อำเภอเมืองลำปาง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านขอ ตำบลทุ่งกว่า อำเภอเมืองปาน และตำบลบ้านคำ อำเภอเมืองลำปาง

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและภูเขาล้อมรอบชุมชนที่อยู่อาศัย มีที่ราบลุ่มเป็นบางส่วนมีแม่น้ำวังไหลผ่านทุกหมู่บ้าน

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลบ้านสา อากาศร้อนชื้นสลับกับฤดูแล้ง อุณหภูมิเฉลี่ยประจำปีอยู่ระหว่าง ๒๔ - ๒๗ องศาเซลเซียส และมีอุณหภูมิสูงสุดในช่วงเดือนมีนาคม - มิถุนายน ประมาณ ๓๔- ๓๘ องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดช่วงเดือนธันวาคม - กุมภาพันธ์ ประมาณ ๑๕ - ๑๗ องศาเซลเซียส มี ๓ ฤดู คือ ฤดูฝน (พฤษภาคม - ตุลาคม) ฤดูหนาว (ตุลาคม - กุมภาพันธ์) ฤดูร้อน (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม) จากสถิติที่ผ่านมาจังหวัดลำปางมีสถิติฝนตกหนัก

เดือน	อุณหภูมิต่ำสุด (°C)	อุณหภูมิสูงสุด (°C)	ปริมาณฝน (มม)	จำนวนวันฝนตก (วัน)
มกราคม	๑๕	๓๑.๖	๒.๘	-
กุมภาพันธ์	๑๖.๖	๓๔.๔	๘.๘	-
มีนาคม	๒๐.๑	๓๗.๒	๒๒.๘	-
เมษายน	๒๓.๔	๓๘.๓	๖๕.๙	-
พฤษภาคม	๒๔.๒	๓๕.๕	๑๖๐.๔	-
มิถุนายน	๒๔.๔	๓๔	๑๑๗.๕	-
กรกฎาคม	๒๔.๑	๓๓.๓	๑๓๔.๖	-
สิงหาคม	๒๓.๙	๓๓	๑๘๖.๓	-
กันยายน	๒๓.๕	๓๒.๘	๒๑๑.๖	-
ตุลาคม	๒๒.๓	๓๒.๓	๙๘.๓	-
พฤศจิกายน	๑๙.๑	๓๑.๓	๒๙.๕	-
ธันวาคม	๑๕.๓	๓๐.๒	๗	-

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลบ้านสามมีลักษณะองค์ประกอบของดินหลายชนิด เช่น ดินร่วน เหมาะแก่การเพาะปลูก และพื้นที่ประกอบด้วยแหล่งแร่หลายประเภท เช่น ดินขาว หินปูน หินดินดาน ถ่านหิน โดยเฉพาะหินปูน ได้ใช้ในอุตสาหกรรมซีเมนต์ โดยตำบลบ้านสามได้เป็นที่ตั้งของบริษัทปูนซีเมนต์ (ลำปาง) จำกัด รวมถึงเป็นแหล่งแร่ดินขาวที่ใช้ในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัดลำปาง

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่านในเขต พื้นที่ตำบลบ้านสาม ๑ สาย คือ แม่น้ำวัง มีลำห้วย ๑๓ สาย ดังนี้

๑. ลำห้วยแป้น อยู่ในเขตหมู่ที่ ๑
๒. ลำห้วยหกและลำห้วยบอน อยู่ในเขตหมู่ที่ ๒
๓. ลำห้วยแนต ลำห้วยแก้ว และลำห้วยคัดเลือด อยู่ในเขตหมู่ที่ ๓
๔. ลำห้วยขี้ลิ่ม อยู่ในเขตหมู่ที่ ๔
๕. ลำห้วยหวิน ลำห้วยหลวงและลำห้วยลา อยู่ในเขตหมู่ที่ ๕
๖. ลำห้วยคัดเลือดและลำห้วยแก้ว อยู่ในเขตหมู่ที่ ๗
๗. ลำห้วยแม่ต๋า อยู่ในเขตหมู่ที่ ๘

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของพื้นที่ป่า ส่วนใหญ่เป็นป่าเบญจพรรณ ป่าไม้ค่อนข้างทึบ มีไม้ที่มีค่าหลายชนิด พันธุ์ไม้เด่นที่พบส่วนใหญ่ประกอบด้วย สัก แดง ประดู่ แสมสาร กระจับปี่ กว้าว เก็ดแดง ตั้ว ซ้อ ปอกระสา ฯลฯ จะพบไม้กระจายอยู่ทั่วไป เช่น ไม้ยางนวล ไม้ไร่ ไม้หอบ พืชพื้นล่างและพืชอิงอาศัยที่พบมีกล้วยนวล กระชาย เล็บเหยี่ยว กะลั่งตั้งช้าง เครือออน เป็นต้น

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสาม ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านสาม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านสาม ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เป็นต้นมา และได้ปรับขนาดเป็นเทศบาลขนาดกลาง เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๔ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามการจัดแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๒ ได้บัญญัติให้มืองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่น ตลอดจน รายได้ของท้องถิ่นที่เพิ่มขึ้น

การบริหารการเมืองท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านสาเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มี ฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ประกอบด้วย ๒ ฝ่าย คือ

๑. ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลบ้านสา มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้ง จำนวน ๑๒ คน

๒. ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลบ้านสา มีคณะผู้บริหาร จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ตำบลบ้านสา และรองนายกเทศมนตรี ๒ คน ทำหน้าที่บริหารงานในเทศบาลตำบลบ้าน สา ให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาท้องถิ่น

การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านสา

ส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านสา มีปลัดเทศบาลตำบลบ้านสา เป็นผู้บังคับบัญชาโดย มีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชา ดูแลสำนัก ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสา

๒. กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชา ดูแลกองคลัง

๓. กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชา ดูแลกองช่าง

รายได้ของเทศบาลตำบลบ้านสา

หมวด	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
หมวดภาษีอากร	๑,๗๙๒,๖๔๐.๗๑	๑,๗๘๔,๘๔๕.๖๒	๔๐๗,๕๖๑.๖๘	๖๑๙,๒๖๐.๖๕	๔,๓๗๕,๔๑๗.๒๗
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต	๓๙๒,๖๙๔.๕๐	๓๕๐,๗๗๒.๘๒	๓๗๔,๑๑๔.๓๑	๓๗๒,๙๔๒.๓๘	๓๑๑,๙๒๖.๒๕
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	๓๖๔,๘๐๘.๖๗	๓๘๘,๖๗๐.๘๕	๓๕๔,๑๐๘.๑๙	๒๔๗,๖๒๑.๖๙	๒๑๗,๒๗๑.๑๑
หมวดรายได้จาก สาธารณูปโภค และการพาณิชย์	-	-	-	-	-
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	๑๘๕,๔๑๒.๒๒	๒๓๖,๕๒๓.๗๖	๒๖๗,๔๕๑.๔๘	๔๖๖,๖๕๔.๐๙	๔๑๐,๔๒๖.๑๙
หมวดรายได้จากทุน	๑๔๒.๐๐	๒,๕๐๐.๐๐	๗,๘๕๐.๐๐	๙,๘๓๕.๐๐	๑๑,๙๑๐.๐๐
หมวดภาษีจัดสรร	๒๐,๗๕๒,๑๗๙.๗๙	๒๗,๑๒๖,๐๒๒.๓๗	๒๖,๔๖๘,๙๐๖.๕๐	๒๔,๒๘๙,๐๓๙.๒๔	๒๘,๕๖๑,๑๐๐.๗๗
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	๒๑,๒๙๔,๙๑๐.๐๑	๒๒,๗๘๖,๐๔๐.๑๑	๒๔,๗๘๙,๑๕๐.๔๖	๒๗,๑๖๙,๙๕๖.๓๖	๒๕,๙๙๘,๕๖๙.๑๕
รวม	๔๔,๗๘๒,๗๘๗.๙๐	๕๒,๖๗๕,๓๗๕.๕๓	๕๒,๖๖๙,๑๔๒.๖๒	๕๓,๑๗๕,๓๐๙.๔๑	๕๙,๘๘๖,๖๒๐.๗๔

เขตการปกครอง ประกอบด้วย ๑๐ หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่/บ้าน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	พื้นที่ (ตร.ม.)
หมู่ที่ ๑ บ้านแป้น	นายประทวน ปู่ย่า	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑	
หมู่ที่ ๒ บ้านสบหก	นายเกษม งามสม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๒	
หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ	นายคงบุญโชติ กลิ่นฟุ้ง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๓	
หมู่ที่ ๔ บ้านสา	นายอรุณ อินตานันท์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๔	
หมู่ที่ ๕ บ้านสามัคคี	นายปรีดา บุญเต็ม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๕	
หมู่ที่ ๖ บ้านแป้นใต้	นายบัณฑิต จันทร์ยอด	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๖	
หมู่ที่ ๗ บ้านสาแพะเหนือ	นายสงกรานต์ เป็นพวก	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๗	
หมู่ที่ ๘ บ้านแป้นพัฒนา	นางอุตร หล้าอินเชื้อ	(กำนันตำบลบ้านสา)	
หมู่ที่ ๙ บ้านแป้นโป่งชัย	นายแก้ว สวัสดิ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๙	
หมู่ที่ ๑๐ บ้านสามัคคีเหนือ	นายภูมิพิภักดิ์ ภัคดี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๐	

๒.๒ การเลือกตั้ง

๒.๒.๑ ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) จำนวน ๔,๑๘๘ คน

๒.๒.๒ ประกาศแบ่งเขตเลือกตั้งในราชกิจจานุเบกษา จำนวน ๒ เขตเลือกตั้ง เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓ ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑, หมู่ที่ ๓, หมู่ที่ ๗, หมู่ที่ ๘, หมู่ที่ ๙

เขตเลือกตั้งที่ ๒ ประกอบด้วย หมู่ที่ ๒, หมู่ที่ ๔, หมู่ที่ ๕, หมู่ที่ ๖, หมู่ที่ ๑๐

๒.๒.๓ ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสาและนายกเทศมนตรีตำบลบ้านสา เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ ผู้ได้รับเลือกตั้ง ดังนี้

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสา

นายณภพนนท์ สุรินทร์โท นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสา

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา เขต ๑

๑. นายจักรพันธ์ เป็นคุณ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๒. นายวินัย สายแปง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๓. นายนิത്യ สติสูง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๔. นายธงชัย เป็นคุณ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๕. นายวรุฒิ งามสม	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๖. นายอนุรัตน์ ชื่นจ่อหอ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา เขต ๒

๑. นายอุทัย	เซมา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๒. นางอืด	เชื้อบุญยืน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๓. นายพูนศิลป์	เป็นต้น	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๔. นายดำรง	บุญมาเลิศ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๕. นายวุฒิไกร	เป็นต้น	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา
๖. นายสกล	คำลือ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา

๒.๒.๔ ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๓ ผู้ได้รับเลือกตั้ง ดังนี้

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

นางสาวดวงรัตน์ โล่สุนทร นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง (อำเภอแจ้ห่ม)

เขตเลือกตั้งที่ ๑

นายธนาวุฒิ เป็งขวัญ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

เขตเลือกตั้งที่ ๒

นายพงษ์พันธ์ กุญชร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๒.๒.๕ ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๒ ผู้ได้รับเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ ๑	นายกิตติกร	โล่สุนทร
เขตเลือกตั้งที่ ๒	นายไพโรจน์	โล่สุนทร
เขตเลือกตั้งที่ ๓	นายจรัสฤทธิ์	จันทร์สุรินทร์
เขตเลือกตั้งที่ ๔	นายอิทธิรัตน์	จันทร์สุรินทร์

๓. ประชากร

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่/บ้าน	จำนวนประชากร ปี ๒๕๖๔(ณ ม.ค.๖๔)				จำนวนประชากร ปี ๒๕๖๕ (ณ ก.ย.๖๕)				จำนวนประชากร ปี ๒๕๖๖(ณ ก.พ.๖๖)			
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
หมู่ที่ ๑ บ้านแป้น	๒๑๙	๒๔๐	๔๕๙	๑๕๘	๒๑๙	๒๓๖	๔๕๕	๑๖๐	๒๑๖	๒๓๔	๔๕๐	๑๖๐
หมู่ที่ ๒ บ้านสบหก	๒๐๒	๒๒๔	๔๒๖	๑๓๓	๒๐๗	๒๒๑	๔๒๘	๑๓๔	๒๐๕	๒๒๑	๔๒๖	๑๓๔
หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ	๒๘๑	๒๗๕	๕๕๖	๑๖๘	๒๘๒	๒๖๖	๕๔๘	๑๗๒	๒๗๙	๒๖๖	๕๔๕	๑๗๒
หมู่ที่ ๔ บ้านสา	๓๑๘	๓๓๙	๖๕๗	๒๕๙	๓๐๓	๓๓๐	๖๓๓	๒๖๐	๓๐๐	๓๒๘	๖๒๘	๒๖๐
หมู่ที่ ๕ บ้านสามัคคี	๒๗๔	๒๓๑	๕๐๕	๒๓๙	๒๗๒	๒๓๐	๕๐๒	๒๔๒	๒๗๓	๒๓๒	๕๐๕	๒๔๒
หมู่ที่ ๖ บ้านแป้นใต้	๑๗๒	๑๘๓	๓๕๕	๑๔๐	๑๖๗	๑๘๓	๓๕๐	๑๔๐	๑๖๗	๑๘๒	๓๕๙	๑๔๐
หมู่ที่ ๗ บ้านสาแพะเหนือ	๒๗๓	๒๗๔	๕๔๗	๑๖๔	๒๖๖	๒๗๐	๕๓๖	๑๖๕	๒๖๖	๒๖๕	๕๓๑	๑๖๕
หมู่ที่ ๘ บ้านแป้นพัฒนา	๑๙๖	๒๐๓	๓๙๙	๑๕๓	๑๙๑	๑๙๖	๓๘๗	๑๕๕	๑๙๒	๑๙๘	๓๙๐	๑๕๕
หมู่ที่ ๙ บ้านแป้นโป่งชัย	๒๔๕	๒๖๕	๕๑๐	๑๖๔	๒๓๔	๒๖๓	๔๙๗	๑๖๔	๒๓๑	๒๖๑	๕๙๒	๑๖๔
หมู่ที่ ๑๐ บ้านสามัคคีเหนือ	๒๔๙	๒๖๗	๕๑๖	๑๖๐	๒๕๕	๒๖๔	๕๑๙	๑๖๔	๒๕๔	๒๖๔	๕๑๘	๑๖๔
รวม	๒,๔๒๙	๒,๕๐๑	๔,๙๓๐	๑,๗๓๘	๒,๓๙๖	๒,๔๕๘	๔,๘๕๔	๑,๗๕๕	๒,๓๘๓	๒,๔๕๑	๔,๘๓๔	๑,๗๕๕

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

จำนวนประชากร	ชาย	หญิง	รวม
เยาวชน อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓๒๙	๓๑๗	๖๔๖
อายุ ๑๘ - ๖๐ ปี	๑,๔๑๑	๑,๔๕๐	๒,๘๖๑
ผู้สูงอายุ อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๖๔๓	๖๘๔	๑,๓๒๗
รวมทั้งสิ้น	๒,๓๘๓	๒,๐๕๑	๔,๔๓๔

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา ๓ แห่ง สังกัด สพฐ.ในพื้นที่เทศบาล ดังนี้

๑. โรงเรียนบ้านแป้น สอนระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ ๖
๒. โรงเรียนชุมชนบ้านสา สอนระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ ๖
๓. โรงเรียนบ้านสาแพะ สอนระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ ๖

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ๑ แห่ง สังกัดเทศบาลตำบลบ้านสา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ้านสา

๔.๒ สาธารณสุข

(๑) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสา จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน ๑๐ แห่ง
- คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลบ้านสา

(๒) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลบ้านสา แยกรายหมู่บ้าน

รายละเอียด ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (คน)
๑	๑๒ คน
๒	๑๓ คน
๓	๑๓ คน
๔	๑๙ คน
๕	๑๓ คน
๖	๑๓ คน
๗	๑๓ คน
๘	๑๓ คน
๙	๑๔ คน
๑๐	๑๓ คน
รวม	๑๓๖ คน

(๓) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ (ตำบลบ้านสา)

ลำดับ ที่	โรค/สาเหตุการป่วย	จำนวนผู้ป่วย (ราย)		
		ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑	โรคติดเชื้อและปรสิต	๒๑๔	๑๓๒	๑๐๑
๒	เนื้องอก (รวมมะเร็ง)	๒	๑๒	๗
๓	โรคเลือดและอวัยวะสร้างเลือด และความผิดปกติเกี่ยวกับภูมิคุ้มกัน	๑๗	๓๕	๕๖
๔	โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และเมตาบอลิซึม	๑,๒๘๕	๒,๓๙๔	๒,๘๙๐
๕	ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	๑๔	๑๑	๑๔
๖	โรกระบบประสาท	๘	๑๐	๑๒
๗	โรคदारวมส่วนประกอบของตา	๒๔๙	๒๑๑	๑๙๙
๘	โรคหูและปุ่มกกหู	๕๕	๓๖	๒๒
๙	โรกระบบไหลเวียนเลือด	๑,๙๑๒	๒,๗๓๖	๓,๓๔๐
๑๐	โรกระบบหายใจ	๑,๒๕๙	๘๓๔	๑,๗๑๔
๑๑	โรกระบบย่อยอาหาร รวมโรคในช่องปาก	๘๕๕	๖๒๐	๗๕๘
๑๒	โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	๒๕๗	๑๕๔	๒๖๙

๑๓	โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่าง และเนื้อเยื่อเสริม	๑,๕๓๗	๑,๒๓๗	๙๔๑
๑๔	โรคระบบสืบพันธุ์ร่วมปัสสาวะ	๗๓	๖๓๙	๕๘๘
๑๕	ภาวะแทรกซ้อนในการตั้งครรภ์ การคลอด และระยะหลังคลอด	๒	-	๑
๑๖	ภาวะผิดปกติของทารกที่เกิดขึ้นในระยะปริกำเนิด (อายุครรภ์ ๒๒ สัปดาห์ขึ้นไปจนถึง ๗ วันหลังคลอด)	๓	๔	-
๑๗	รูปร่างผิดปกติแต่กำเนิด การพิการจนผิดรูปแต่กำเนิดและโครโมโซมผิดปกติ	-	๑	๑
๑๘	อาการ, อาการแสดงและสิ่งผิดปกติที่พบได้จากการตรวจทางคลินิก และทำห้องปฏิบัติการที่ไม่สามารถจำแนกโรคในกลุ่มอื่นได้	๑,๘๑๓	๑,๓๙๘	๑,๒๑๑
๑๙	การเป็นพิษและผลที่ตามมา	-	-	-
๒๐	อุบัติเหตุจากการขนส่งและผลที่ตามมา	๓๒	๕	๒
๒๑	สาเหตุจากภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้ป่วยหรือตาย	๑๒๔	๔๙	๗๒
๒๒	โรคของสตรี	-	-	๑
๒๓	โรคของเด็ก	-	-	-
๒๔	โรคที่เกิดอาการหลายระบบ	-	-	-
๒๕	โรคที่เกิดเฉพาะตำแหน่ง	๘	๑๙	๑๘
๒๖	โรคและอาการอื่น	-	๔	๔
๒๗	การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค	๒,๖๓๑	๑,๒๖๒	๑,๙๘๐
๒๘	กลุ่มไม่นับ ๕๐๔ (ไม่ใช่โรค)	๒๐,๕๕๘	๑๘,๗๘๒	๑๙,๓๙๕

๔.๓ อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านสาไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น และได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตำบลบ้านสาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรแจ้ห่ม โดยหากเกิดปัญหาในพื้นที่ประชาชนจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปตรวจสอบให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น เทศบาลตำบลบ้านสาได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ เพื่อให้ทราบและติดตามผู้กระทำผิดมาลงโทษได้

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ของตำบลบ้านสา จากที่สถานีตำรวจภูธรแจ้ห่มได้แจ้งให้เทศบาลตำบลบ้านสา ทราบนั้น พบว่าในเขตเทศบาลตำบลบ้านสามีสถานการณ์ยาเสพติดเมื่อเทียบกับพื้นที่ตำบลอื่นถือว่าน้อย โดยในพื้นที่ตำบลบ้านสาได้รับความร่วมมือกับผู้นำ ประชาชน และเทศบาลตำบลบ้านสาที่สอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาเสพติดของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่ เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ เป็นต้น

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลบ้านสา ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

(๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

(๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

๑) ผู้สูงอายุ ณ ปัจจุบัน สามารถขึ้นทะเบียนล่วงหน้าได้ตลอดปี แต่การรับเบี้ยได้รับในปี

ถัดไป

หมู่ที่	บ้าน	ผู้สูงอายุ - รับเบี้ยยังชีพ		
		ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑	บ้านแป้น	๑๑๖	๑๒๒	๑๓๗
๒	บ้านสบหก	๙๔	๙๘	๙๙
๓	บ้านสาแพะ	๑๔๖	๑๕๕	๑๖๘
๔	บ้านสา	๑๖๙	๑๗๐	๑๘๙
๕	บ้านสามัคคี	๑๒๙	๑๓๕	๑๔๖
๖	บ้านแป้นใต้	๙๑	๙๑	๑๐๔
๗	บ้านสาแพะเหนือ	๑๒๘	๑๓๒	๑๔๔
๘	บ้านแป้นพัฒนา	๙๓	๙๕	๑๐๖
๙	บ้านแป้นโป่งชัย	๑๓๕	๑๓๙	๑๔๘
๑๐	บ้านสามัคคีเหนือ	๑๔๑	๑๔๓	๑๔๖

๒) ผู้พิการ ณ ปัจจุบัน สามารถขึ้นทะเบียนล่วงหน้าได้ ๑ เดือน เพื่อรับเบี้ยในเดือนถัดไป

หมู่ที่	บ้าน	ผู้พิการ - รับเบี้ยยังชีพ		
		ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑	บ้านแป้น	๔๗	๕๑	๕๒
๒	บ้านสบหก	๒๓	๒๕	๒๖
๓	บ้านสาแพะ	๔๗	๔๙	๕๐
๔	บ้านสา	๔๔	๔๓	๔๔
๕	บ้านสามัคคี	๒๐	๒๕	๒๕
๖	บ้านแป้นใต้	๓๓	๓๒	๓๒
๗	บ้านสาแพะเหนือ	๖๓	๖๖	๖๕
๘	บ้านแป้นพัฒนา	๒๔	๒๖	๒๖
๙	บ้านแป้นโป่งชัย	๔๑	๔๕	๔๕
๑๐	บ้านสามัคคีเหนือ	๓๐	๓๓	๓๕

๓) ผู้ป่วยเอดส์ ณ ปัจจุบัน สามารถขึ้นทะเบียนได้ตลอด เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่น จะได้รับเบี้ยในเดือนถัดไป

หมู่ที่	บ้าน	ผู้ป่วยเอดส์ – ที่มาแสดงตนขอรับเบี้ยยังชีพ		
		ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
๑	บ้านแป้น	-	-	-
๒	บ้านสบหก	๑	๑	๑
๓	บ้านสาแพะ	๒	๒	๒
๔	บ้านสา	๑	๑	๑
๕	บ้านสามัคคี	๑	๑	๑
๖	บ้านแป้นใต้	-	-	-
๗	บ้านสาแพะเหนือ	-	-	-
๘	บ้านแป้นพัฒนา	๒	๒	๒
๙	บ้านแป้นโป่งชัย	๒	๒	๒
๑๐	บ้านสามัคคีเหนือ	-	-	-

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

- ถนน ค.ส.ล. จำนวน ๘๕ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๑๓,๙๔๒ กิโลเมตร
- ถนนลาดยาง จำนวน ๒๐ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๗,๙๒๔ กิโลเมตร
- ถนนลูกรัง จำนวน ๒๖ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๑๖,๗๒๐ กิโลเมตร
- ระบบระบายน้ำ จำนวน ๓๒ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๔,๑๖๗ กิโลเมตร

๕.๒ ไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ในพื้นที่ ร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนครัวเรือน
- ไฟฟ้าสาธารณะภายในหมู่บ้าน จำนวน ๑,๔๐๐ จุด

๕.๓ การประปา

- ระบบประปาหมู่บ้าน ๑๐ หมู่บ้าน ใช้ประปาของแต่ละหมู่

๕.๔ โทรศัพท์

- ในพื้นที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ ประชาชนมีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง
- ระบบเสาสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) มีของค่าย AIS, DTAC, TRUE

ดังนี้

๑) บริษัท โทร มูฟ จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านสา จำนวน ๑ จุด

๒) กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมดิจิทัล ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้าน

สา จำนวน ๑ จุด

- ๓) บริษัท บีเอฟเคที (ประเทศไทย) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านสา จำนวน ๑ จุด
- ๔) บริษัท แพกโลท์ จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔ จำนวน ๑ จุดและหมู่ที่ ๕ จำนวน ๑ จุด
- ๖) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ จำนวน ๒ จุด
- ๗) บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ จำนวน ๑ จุด
- ๘) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๗ จำนวน ๑ จุด

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร/ระบบโลจิสติกส์ (LOGISTIC) หรือการขนส่ง

- ไปรษณีย์อยู่ในเขตการจ่ายไปรษณีย์ของไปรษณีย์อำเภอแจ้ห่ม
- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวครอบคลุมพื้นที่ ทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ตำบลบ้านสา ร้อยละ ๘๐ ประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม เป็นแหล่งปลูกข้าวและพืชที่สำคัญ เช่น ข้าวเหนียวนาปี ข้าวโพด สับปะรด ถั่วเหลือง ผักกาดเขียวปลูกระยะ บวบ และบางส่วนประกอบอาชีพส่วนตัว รับราชการ และรับจ้าง

๖.๒ การประมง

ในพื้นที่ตำบลบ้านสาไม่มีผู้ประกอบการด้านประมง

๖.๓ การปศุสัตว์

มีการปศุสัตว์ คือ เลี้ยงสัตว์ เช่น โค เป็ด ไก่ นก และสุกร สอดคล้องกับข้อมูล

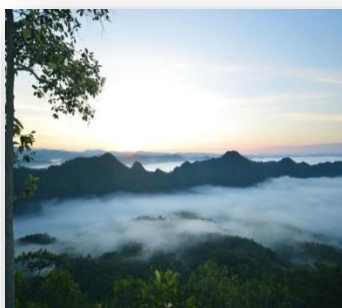
๖.๔ การบริการ

แหล่งบริการพื้นฐานครอบคลุมทั่วถึงภายในเขตเทศบาล เช่น ร้านค้า วิทยุชุมชน ตลาดสด โรงสี อู่ซ่อมรถ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง หอกระจายข่าว เป็นต้น

๖.๕ การท่องเที่ยว

๑) ดอยฟ้างาม

ดอยฟ้างาม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ทางธรรมชาติบนยอดดอยสูง ดอยสูงที่ล้อมรอบด้วยวิวทิวทัศน์ที่งดงาม ชมวิวดูรอบ ๓๖๐ องศา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหน้าหนาว นักท่องเที่ยวจะได้เห็นภาพของทะเลหมอกยามเช้า ที่เกิดจากความชื้นของเขื่อนกิ่วลม ทั้งยังเป็นจุดถ่ายดาว พระธาตุสามจิกที่สวยงามอีกด้วย สำหรับการเดินทางไปชมทะเลหมอกดอยฟ้างาม เมื่อมาถึงวัดสาแพะพนารามจะต้องเข้าไปตามทางลูกรัง ระยะทางกว่า ๑๒ กิโลเมตร ถึงวัดพระพุทธรบาทสี่รอย จากนั้นจอดรถแล้วเดินเท้าไปสู่ยอดดอยฟ้างาม ประมาณ ๒ กิโลเมตร ใช้เวลาเดินเท้า ๓๐ นาที ถึง ๑ ชั่วโมง หรือหากจะไปนอนพักค้างคืน นักท่องเที่ยวจะต้องเตรียมเสปียง น้ำดื่มขึ้นไปเอง



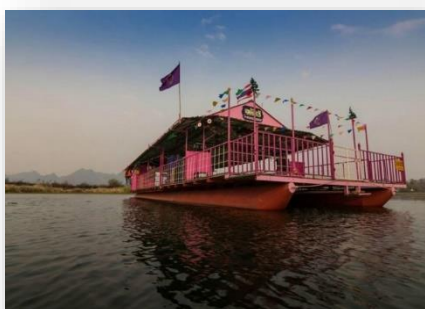
๒) วัดพระพุทธรบาทสี่รอยห้วยลูต

วัดพระพุทธรบาทสี่รอยห้วยลูต ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง วัดตั้งอยู่กลางหุบเขาในพื้นที่ บ้านสาแพะ พบแหล่งอายุธรรมโบราณรอยเท้าพระพุทธรบาทสี่รอยอายุกว่าพันปี บนก้อนหินศิลาขนาดใหญ่ ด้านบนพบประติมากรรมพระพุทธรบาทเป็นรอยพระพุทธรบาทข้างขวาสภาพสมบูรณ์มาก จำนวน ๔ รอยทับซ้อนด้วยกันข้างๆ ยังมีหลุมฝังสมบัติของคนโบราณที่ทิ้งร่องรอยเอาไว้ จำนวนหลายแห่ง ตลอดจนร่องรอยสำคัญต่างๆ ทางพระพุทธศาสนา



๓) แพสำเภาทอง (กิวลม)

แพสำเภาทอง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวมากมายที่รอให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม และล่องแพเขื่อนกิวลม ก็เป็นอีกจุดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวมักจะมาใช้บริการอยู่เป็นประจำทั้งคนในจังหวัดหรือต่างจังหวัด เพราะเป็นสถานที่ที่จัดเลี้ยง สโมสร พักผ่อนชมธรรมชาติ เล่นน้ำ ร้องคาราโอเกะ เหนือเขื่อนกิวลมมองดูเป็นอ่างเก็บน้ำเล็กๆ เพราะมีรูปร่างแคบเป็นแนวยาว ต่างกับอ่างเก็บน้ำเหนือเขื่อนอื่นๆ ที่มีก้นกว้างขวาง แต่นี่ก็เป็นจุดเด่นเฉพาะของเขื่อนกิวลมที่ไม่มีใครเหมือน ตามแนวยาวของอ่างเก็บน้ำมีจุดชมทิวทัศน์ที่สวยงามหลายจุด ห่างจากฝั่งไม่กี่กิโลเมตร เหมาะแก่การล่องเรือหรือแพ เพราะมีทัศนียภาพสวยงาม



๖.๖ อุตสาหกรรม

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ตั้งอยู่ ๒๗๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

อาชีพหลัก ได้แก่

- เกษตรกรรม (เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น ข้าว ข้าวโพด ผักกาดเขียวปลี ถั่วเขียว มะระ)

- ปศุสัตว์ (เลี้ยงสัตว์ เช่น โค ไก่ สุกร)
- รับจ้าง เช่น แรงงาน

อาชีพเสริม ได้แก่

- หัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น จักสานเครื่องใช้ต่างๆ
- รับจ้างทั่วไป

๖.๘ แรงงาน

ตารางจำนวนประชากรจังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ และสถานภาพแรงงาน
ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๖

สถานภาพแรงงาน	รวม	ชาย	หญิง
ประชากรรวม	๖๘๙,๖๘๙	๓๓๐,๗๓๔	๓๕๘,๙๕๕
ผู้มีอายุ ๑๕ ปีขึ้นไป	๕๘๖,๖๙๘	๒๗๘,๑๓๑	๓๐๘,๕๖๗
๑. ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	๓๖๐,๔๙๘	๑๙๓,๘๖๐	๑๖๖,๖๓๘
๑.๑ กำลังแรงงานปัจจุบัน	๓๕๕,๔๓๖	๑๙๓,๑๐๐	๑๖๒,๓๓๖
๑.๑.๑ ผู้มีงานทำ	๓๕๐,๓๘๑	๑๙๐,๙๕๑	๑๕๙,๔๓๐
๑.๑.๒ ผู้ว่างงาน	๕,๐๕๕	๒,๑๔๙	๒,๙๐๖
๑.๒ ผู้ที่รอฤดูกาล	๕,๐๖๒	๗๕๙	๔,๓๐๒
๒. ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน	๒๒๖,๒๐๐	๘๔,๒๗๑	๑๔๑,๙๒๙
๒.๑ ทำงานบ้าน	๕๐,๗๐๑	๑,๙๖๕	๔๘,๗๓๖
๒.๒ เรียนหนังสือ	๕๙,๘๐๗	๒๙,๗๙๒	๓๐,๐๑๕
๒.๓ เด็ก/ชรา/ป่วย/พิการ จนไม่สามารถทำงานได้	๙๓,๒๒๐	๓๘,๑๕๖	๕๕,๐๖๔
๒.๓ อื่นๆ	๒๒,๔๗๒	๑๔,๓๕๘	๘,๑๑๔

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้
วัด จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑. วัดบ้านแป้น ตั้งอยู่เลขที่ ๓๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
๒. วัดสาแพะ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่มจังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
๓. วัดสาญาณพลาราม ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
๔. วัดสามัคคีธรรม ตั้งอยู่เลขที่ ๓๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

สถานปฏิบัติธรรม จำนวน ๓ แห่ง ได้แก่

๑. สถานปฏิบัติธรรมห้วยลุด
๒. สถานปฏิบัติธรรมพระธาตุโกษาไทรย้อย (วัดบ่อส้ม)
๓. สถานปฏิบัติธรรมชุมชนสำเภาทอง

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

๑. ประเพณีตานก๋วยสลาก

เป็นประเพณีถวายสลากภัต เริ่มในวันเพ็ญเดือน ๑๒ เหนือตลอดเดือนแล้ว แต่ที่ใดจะเห็นเหมาะสมจัดในวันใดก่อนวันพิธีถือว่าเป็น “วันดา” ชาวบ้านจะเตรียมเครื่องไทยทานแล้วนำไปวัดที่จัดงานเพื่อถวาย พระ สามเณรมีการเขียนคำอุทิศส่วนกุศลไปให้ผู้ตายและพวกเทวดาทั้งหลายมีการจับสลากในการถวายตามหมายเลขว่าตรงกับพระรูปใดพระรูปนั้นก็รับประเคนและจะให้พร

๒. ประเพณีสงกรานต์

เป็นประเพณีเก่าแก่มาแต่โบราณ ตรงกับวันที่ ๑๓ เมษายนของทุกปี ชาวเหนือถือว่าเป็นวันขึ้นปีใหม่ เปลี่ยนศักราชใหม่ ชาวบ้านเรียกกันว่า “วันสังขารล่อง” หมายถึงว่าอายุสังขารของคนเราได้ล่วงไปอีกปีหนึ่งนิยมไปจนถึงวันที่ ๑๗ เมษายน ในแต่ละวันจะมีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การขนทรายเข้าวัดสงฆ์พระพุทธรูปและรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่

๓. ประเพณีลอยกระทง

ประเพณีลอยกระทงในปัจจุบัน มีการจัดงานกันแทบทุกจังหวัด ถือเป็นงานประจำปีที่สำคัญ โดยมีขบวนแห่กระทงใหญ่ของแต่ละหมู่บ้านภายในตำบลบ้านสา มีการประกวดธิดา เพื่อแสดงถึงความรักสามัคคีของชุมชนและหน่วยงานราชการต่างๆ ในพื้นที่

๔. ประเพณีบวงสรวงสักการะเจ้าพ่อพญาเสือตำบลบ้านสา

ประเพณีบวงสรวงสักการะเจ้าพ่อพญาเสือตำบลบ้านสา จัดขึ้นในช่วงเดือนกุมภาพันธ์

๗.๓ กฎมณเฑียรบาลท้องถิ่น ภาษาล้านนา

การใช้ภาษาในพื้นที่ตำบลบ้านสา ใช้ภาษาเหนือ

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

๑. กลุ่มปลาสามแม่อาว

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ : ปลาสาม

สถานที่จำหน่าย : กลุ่มปลาสามแม่อาว เลขที่ ๗๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านสา

อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

ติดต่อ นางอวรรณ เชมมา โทรศัพท์

๐๘๗ -๐๔๙๓๖๖๘

๒. กลุ่มข้าวกล้องพันธุ์หอมล้านนา (หอมละหนา)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ : ข้าวกล้องพันธุ์หอมล้านนา

สถานที่จำหน่าย : กลุ่มข้าวกล้องพันธุ์หอมล้านนา หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านสา

อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐

ติดต่อ นางวริษา จิตใหญ่ โทรศัพท์

๐๘๙-๒๖๐-๕๕๖๑

๓. วิสาหกิจชุมชนแปรรูปบ้านสา หมู่ ๔

จำหน่ายผลิตภัณฑ์ : น้ำพริกลาบ น้ำพริกข่า น้ำพริกตาแดง น้ำพริกน้ำย่อย

สถานที่จำหน่าย : วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปบ้านสา หมู่ ๔ เลขที่ ๘๒

หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ติดต่อ นางนันทา ยะอินทร์,นางชนกนิพภา แสนวงศ์

โทรศัพท์ ๐๙๗-๙๕๗๔๖๐๘

๘.ทรัพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

มีแหล่งน้ำ แม่น้ำ ลำห้วย หนอง จำนวน ๒๖ แห่ง ได้แก่

๑. แม่น้ำวัง	จำนวน ๑ แห่ง
๒. ลำห้วยแป้น หมู่ที่ ๑	จำนวน ๑ แห่ง
๓. ลำห้วยหก หมู่ที่ ๒	จำนวน ๑ แห่ง
๔. ลำห้วยบอน หมู่ที่ ๒	จำนวน ๑ แห่ง
๕. ลำห้วยแหนด หมู่ที่ ๓	จำนวน ๑ แห่ง
๖. ลำห้วยแก้ว หมู่ที่ ๓	จำนวน ๑ แห่ง
๗. ลำห้วยคัดเลือด หมู่ที่ ๓	จำนวน ๑ แห่ง
๘. ลำห้วยซี้ลึม หมู่ที่ ๔	จำนวน ๑ แห่ง
๙. ลำห้วยหวิน หมู่ที่ ๕	จำนวน ๑ แห่ง
๑๐. ลำห้วยหลวง หมู่ที่ ๕	จำนวน ๑ แห่ง
๑๑. ลำห้วยลา หมู่ที่ ๕	จำนวน ๑ แห่ง
๑๒. ลำห้วยคัดเลือด หมู่ที่ ๗	จำนวน ๑ แห่ง
๑๓. ลำห้วยแก้ว หมู่ที่ ๗	จำนวน ๑ แห่ง
๑๔. ลำห้วยแม่ดำ หมู่ที่ ๘	จำนวน ๑ แห่ง
๑๕. ลำห้วยต้นผึ้ง หมู่ที่ ๑๐	จำนวน ๑ แห่ง
๑๖. หนองฮ่องกว้าง หมู่ที่ ๒	จำนวน ๑ แห่ง
๑๗. หนองสบหก หมู่ที่ ๒	จำนวน ๑ แห่ง
๑๘. หนองเอ่อ หมู่ที่ ๒	จำนวน ๑ แห่ง
๑๙. หนองบวักโค หมู่ที่ ๓	จำนวน ๑ แห่ง
๒๐. หนองใหม่ หมู่ที่ ๘	จำนวน ๑ แห่ง
๒๑. หนองวังลาว หมู่ที่ ๘	จำนวน ๑ แห่ง
๒๒. หนองเหมืองกลาง หมู่ที่ ๘	จำนวน ๑ แห่ง
๒๓. หนองวัดบ้านโป่งชัย หมู่ที่ ๙	จำนวน ๑ แห่ง
๒๔. หนองโป่งใต้ หมู่ที่ ๙	จำนวน ๑ แห่ง
๒๕. หนองโป่งเหนือ	จำนวน ๑ แห่ง
๒๖. สระเก็บน้ำหนองปง หมู่ที่ ๕	จำนวน ๑ แห่ง

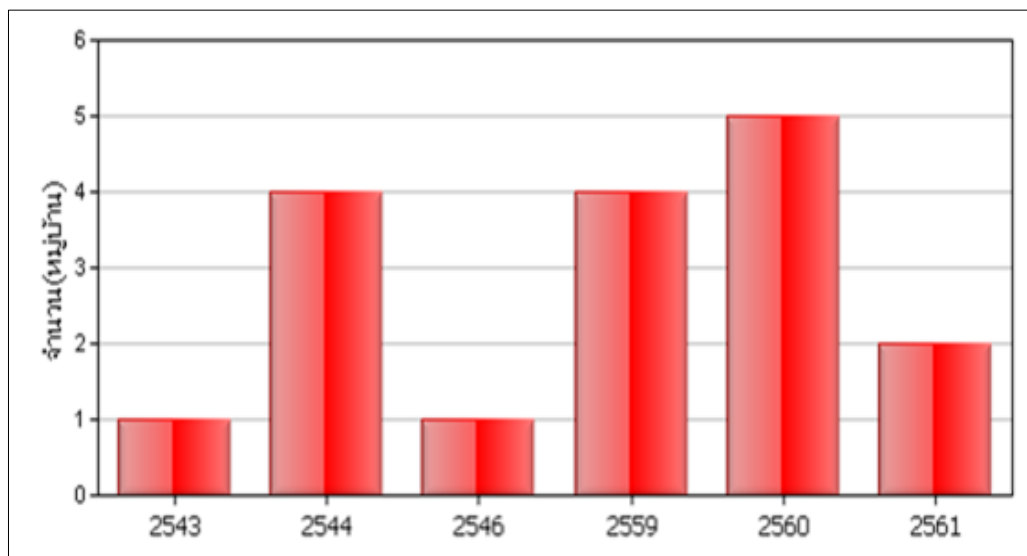
๘.๒ ป่าไม้

ตารางสรุปการจัดตั้งโครงการป่าชุมชน รายปีภายในอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

No.	ปีที่จัดตั้ง	จำนวน (หมู่บ้าน)	จำนวน(โครงการ)	พื้นที่ป่าชุมชน(ไร่-งาน-ตารางวา)
๑	๒๕๔๓	๑	๑	๗,๐๔๗-๐-๐
๒	๒๕๔๔	๔	๔	๓,๔๒๘-๐-๐
๓	๒๕๔๖	๑	๑	๓,๔๖๒-๐-๐
๔	๒๕๕๙	๔	๔	๕,๓๘๙-๐-๐
๕	๒๕๖๐	๕	๕	๗,๒๙๓-๐-๐
๖	๒๕๖๑	๒	๒	๒,๖๕๗-๐-๐
	รวม	๑๗	๑๗	๒๙,๒๗๖-๐-๐

ที่มา : ศูนย์สารสนเทศ สำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

ตารางแสดงจำนวนพื้นที่ป่าชุมชนรายปี ภายในอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง แสดงพื้นที่ป่าชุมชนภายในอำเภอแจ้ห่มทั้งหมดแยกเป็นรายปี



ที่มา : ศูนย์สารสนเทศ สำนักแผนงานและสารสนเทศ กรมป่าไม้

แผนภูมิแสดงพื้นที่ป่าชุมชน (ไร่)

๘.๓ ภูเขา

ภูเขาในตำบลบ้านสา เช่น เขาผาหัวฮ่อม เขาลา เขาม่อนผาแดง เขาผากิ่ง เขามอนเหล็ก เขาผางาม (ฟ้างาม) เขากิวคู่

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลบ้านสา

ตำบลบ้านสามิแร่ธาตุ ดินขาว เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมเซรามิค ในพื้นที่หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ และหมู่ที่ ๕ บ้านสามัคคี

๙. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

๙.๑ ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ข้อมูลประชากรภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านสา จำแนกได้ดังนี้

หมู่ที่	จำนวนชาย (คน)	จำนวนหญิง (คน)	จำนวนประชากรรวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ ๑ บ้านแป้น	๒๑๗	๒๓๑	๔๔๘	๑๖๑
หมู่ที่ ๒ บ้านสบหก	๑๙๙	๒๒๑	๔๒๐	๑๓๘
หมู่ที่ ๓ บ้านสาแพะ	๒๗๔	๒๗๐	๕๔๔	๑๗๒
หมู่ที่ ๔ บ้านสา	๒๙๒	๓๒๖	๖๑๘	๒๖๔
หมู่ที่ ๕ บ้านสามัคคี	๒๖๗	๒๓๔	๕๐๑	๒๔๓
หมู่ที่ ๖ บ้านแป้นใต้	๑๖๔	๑๗๘	๓๔๒	๑๔๐
หมู่ที่ ๗ บ้านสาแพะเหนือ	๒๖๙	๒๖๕	๕๓๔	๑๖๖
หมู่ที่ ๘ บ้านแป้นพัฒนา	๑๙๐	๑๙๗	๓๘๗	๑๕๕
หมู่ที่ ๙ บ้านแป้นโป่งชัย	๒๓๒	๒๕๔	๔๘๖	๑๖๘
หมู่ที่ ๑๐ บ้านสามัคคีเหนือ	๒๕๒	๒๖๑	๕๑๓	๑๖๔
รวม	๒,๓๕๖	๒,๔๓๗	๔,๗๙๓	๑,๗๗๑

ข้อมูล : งานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอแจ้ห่ม (วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖)

๙.๒ ข้อมูลด้านการเกษตร

ทำนาในเขตเทศบาลตำบลบ้านสา ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	ในเขตชลประทาน					นอกเขตชลประทาน				
	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน ไร่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท/ไร่)	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน ไร่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท/ ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท/ไร่)
บ้านแป้น	๑๐	๓๐	๖๐๐	๔,๐๐๐	๗,๕๐๐	-	-	-	-	-
บ้านสบหก	๑๑๓	๑๑๓	๖๐๐	๒,๖๐๐	๗,๕๐๐	-	-	-	-	-
บ้านสาแพะ	๑๓๐	๕๐	๕,๐๐๐	๕,๐๐๐	๑๒,๐๐๐	-	-	-	-	-
บ้านสา	-	-	-	-	-	๘๐	๒๐๐	๓๕๐	๓,๕๐๐	๔,๕๕๐
บ้านสามัคคี	๒๐	๑๒๐	๑,๑๐๐	๓,๕๐๐	๗,๒๐๐	๑๐	๓๐	๑,๑๐๐	๓,๕๐๐	๗,๒๐๐
บ้านแป้นใต้	๗๖	๑๖๐	๕๐๐	๔,๐๐๐	๑๐,๐๐๐	-	-	-	-	-
บ้านสาแพะเหนือ	๑๒๐	๑๕๐	๗,๕๐๐	๒,๕๐๐	๑๐,๐๐๐	๒๐	๑๕	๗,๕๐๐	๒,๕๐๐	๑๐,๐๐๐
บ้านแป้นพัฒนา	๓๐	๕๐	๕,๐๐๐	๒,๕๐๐	๗,๕๐๐	๑๐	๒๐	๕,๐๐๐	๒,๐๐๐	๗,๕๐๐
บ้านแป้นโป่งชัย	๖๗	๒๖๘	๖๕๐	๔,๐๕๐	๕,๘๕๐	๑๕	๑๐๐	๖๐๐	๔,๐๕๐	๕,๔๐๐
บ้านสามัคคีเหนือ	๑๒	๑๕	๑,๐๐๐	๑,๕๐๐	๑๕,๐๐๐	๑๐	๑๕	๑,๐๐๐	๑,๕๐๐	๑๕,๐๐๐

๙.๓ ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

๑. ปริมาณน้ำฝนภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)	
	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ (หมู่บ้าน)
บ้านแป้น	๐	๑
บ้านสบหก	๐	๑
บ้านสาแพะ	๐	๑
บ้านสา	๐	๑
บ้านสามัคคี	๐	๑
บ้านแป้นใต้	๐	๑
บ้านสาแพะเหนือ	๐	๑
บ้านแป้นพัฒนา	๐	๑
บ้านแป้นโป่งชัย	๐	๑
บ้านสามัคคีเหนือ	๐	๑
รวม	๐	๑๐

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคะนองวัง ฝ่ายแก้ว (๒๕๖๐)
 ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานขออนุญาต 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)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ ๔ ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทำการสำรวจจาก ๑) งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๒) งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลและ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน ๓,๐๒๘ คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๓ คน ผลการสำรวจพบว่า ๑) งานให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ๒) งานให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการตาม ลำดับ ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัด เทศบาลผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจค่า เฉลี่ย ๔.๓๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกอง ช่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ๒) เพื่อให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆและนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ทำการศึกษาต่อการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดความพึงพอใจ ๔ งานคือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้, งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน ๓๘๘ ราย มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการ

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอนามน จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการประกอบด้วย ๖ งานคือ ๑) งานด้านทะเบียน ๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๕) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๖) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น ๔ ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๘๐ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๗๐ งานด้านรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๙๐ เทศบาลตำบลกระหวัน เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ (๒๕๖๔) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอนามน จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ และ ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ ในงานขออนุญาตก่อสร้างงานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จากผู้รับบริการ จำนวน ๓,๗๐๔ คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวน ๓๖๑ คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖๑ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/ อาชีพอิสระ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ มีรายได้อยู่ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๑-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐ ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗ งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ และงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘

วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ทำประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา 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 มี รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๘.๐๐ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อย ละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$, S.D.= .501) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.63$, S.D.= .493) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.63$, S.D.= .482) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.54$, S.D.= .517) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$, S.D.= .513) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

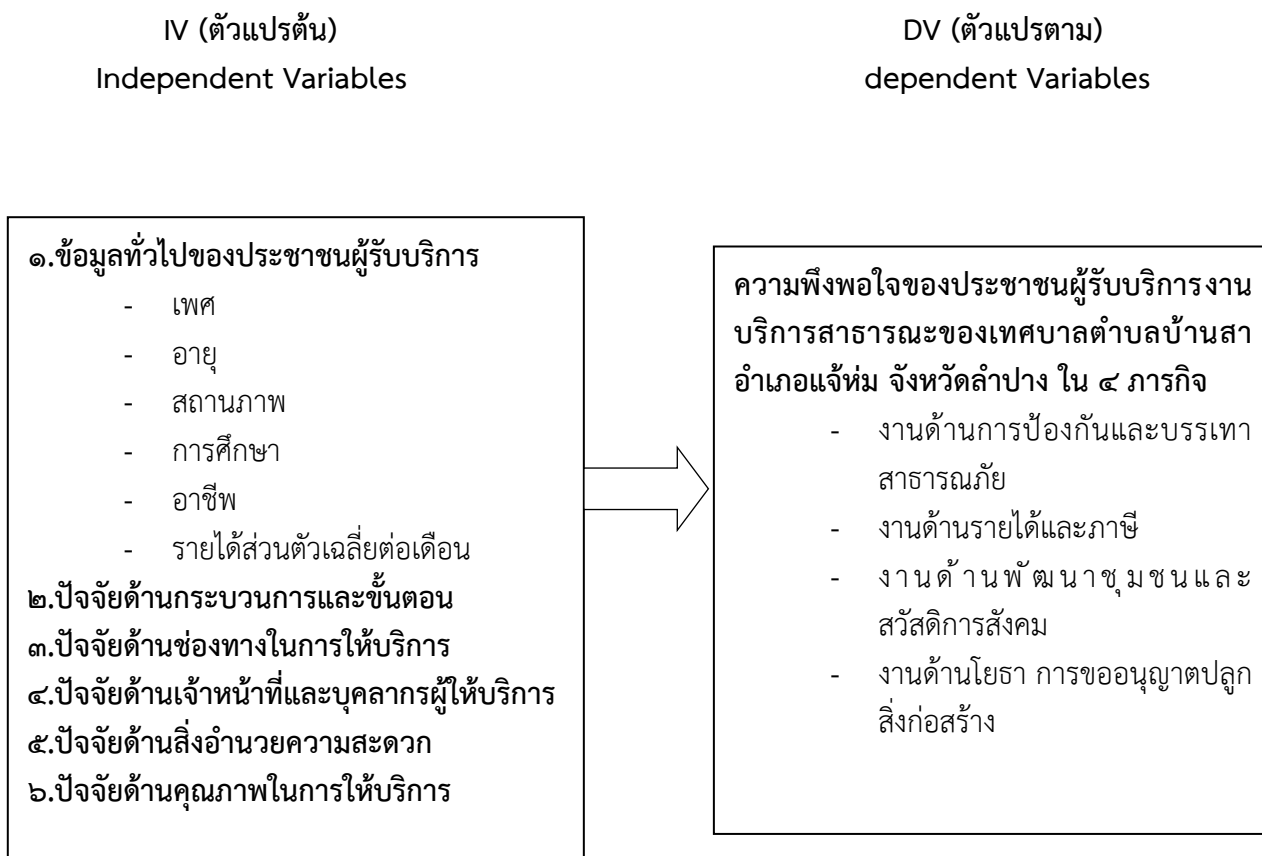
นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพร งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอแฉ่ง จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรงในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๓ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐) งานโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุดเท่ากับ ๔.๘๕ (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐) และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุดเท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐)

อรุณ ไชยนิทย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์ (๒๕๖๕) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ๒) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นวิจัยเชิงปริมาณและ การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ และหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ จำนวน ๒๑ คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน ๔๐๐ คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจในการให้บริการในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ($X = ๔.๘๗$) ๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรัก พัฒนา จำนวน ๔ งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ ๑) งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($X = ๔.๙๖$) ๒) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($X = ๔.๙๒$) ๓) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($X = ๔.๘๕$) ๔) งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($X = ๔.๘๐$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๘๘$)

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย