

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

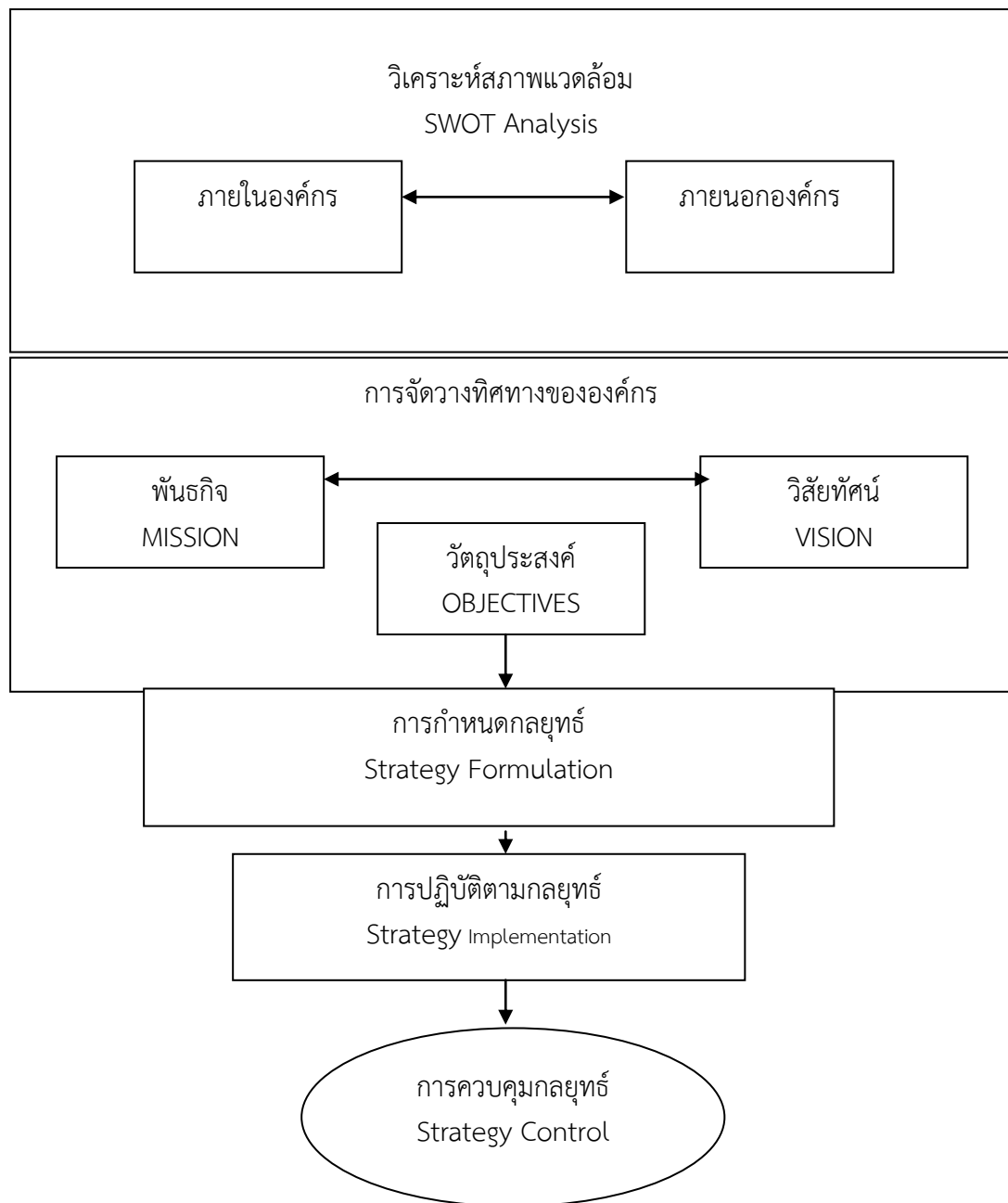
- ๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์
- ๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๔. เทคนิค A-I-C
- ๒.๕. บริบทของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
- ๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด วิสัยทัศน์ (Visio) ภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) วัตถุประสงค์ (Objective) และ กลยุทธ์ (Strategy) โดยพิจารณาควบคู่กับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การเพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจการดำเนินงาน การควบคุมและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ภายใต้ปัญหาต่างๆ ที่องค์กรต้องเผชิญหน้า อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารในแนวใหม่ การที่จะบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น เราต้องให้ความสำคัญกับการวางยุทธศาสตร์ ซึ่งก็คือ “การคิดตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล และบริหารหน่วยงานหรือองค์กรไปสู่เป้าหมายนั้น ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด” เมื่อได้ทำการวางแผนยุทธศาสตร์ไว้แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เหล่านั้นสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นการบริหารจัดการจะไม่บรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้หากไม่ทำงานติดตามประเมินผล ดังนั้น กระบวนการประเมินผลจึงเป็นปัจจัยจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์เป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้น การเข้าใจถึงกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สามารถศึกษากรอบแนวทาง และการประยุกต์ใช้ได้ดีจากกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ ๑ กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

ขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพภายนอกองค์กรและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสภาพภายนอกองค์กรจะทำให้ทราบ โอกาส – อุปสรรค ขององค์กร ส่วนสภาพแวดล้อมในองค์กร

ทำให้ทราบถึง จุดแข็ง – จุดอ่อน ภายในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งที่ผ่านมาและอนาคต

ขั้นตอนที่ ๒ แนวทางการจัดวางทิศทางขององค์กร

การจัดวางทิศทางขององค์กรเป็นการระบุหรือกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรต้องการก้าวไปให้ถึง การจัดวางทิศทางขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ต้องดำเนินงานภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง หากองค์กรไม่สามารถกำหนดทิศทางที่ชัดเจนได้แล้ว กลยุทธ์ขององค์กรที่จะจัดทำขึ้นก็จะไม่สามารถผลักดันให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่เพียงพอ จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้หรือมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับคู่แข่งในสายตาของลูกค้า

ขั้นตอนที่ ๓ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

การกำหนดขององค์กร โดยเริ่มต้นด้วยวิเคราะห์ SWOT โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินสภาพของสภาพแวดล้อมภายในระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อน และผลการประเมินสภาพของแวดล้อมภายนอกระหว่างโอกาสและอุปสรรค เพื่อออกแบบกลยุทธ์ประเภทต่างๆ ต่อจากนั้นจึงเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและเลือกวิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่างๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ในระดับขององค์กรมี 3 ระดับ ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy)
- กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy)
- กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional)

ขั้นตอนที่ ๔ การปฏิบัติตามกลยุทธ์องค์กร

การตัดสินใจว่ากลยุทธ์มีประสิทธิผลหรือไม่ ต้องพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินกลยุทธ์ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้น ขั้นตอนการปฏิบัติตามกลยุทธ์จึงเป็นขั้นตอน ที่สำคัญ เพราะเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร การที่จะให้การปฏิบัติงาน ตามกลยุทธ์เป็นไปอย่างราบรื่นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ควรมีการพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ระดับของการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ รูปแบบโครงสร้างขององค์กร กลไกของวัฒนธรรมองค์กร และภาวะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน ทักษะในการควบคุมการปฏิบัติงาน และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง
- หลักการวิเคราะห์ระบบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ เครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ถือเป็นขั้นตอนของการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบันได้ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้

Balanced Scorecard ถือเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่างๆ ๔ ด้าน Balanced Scorecard ยังมีรูปแบบและวิธีการที่ช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์และเป้าหมายลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกทั้ง ยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์และผลงานสู่พนักงานทุกระดับในองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

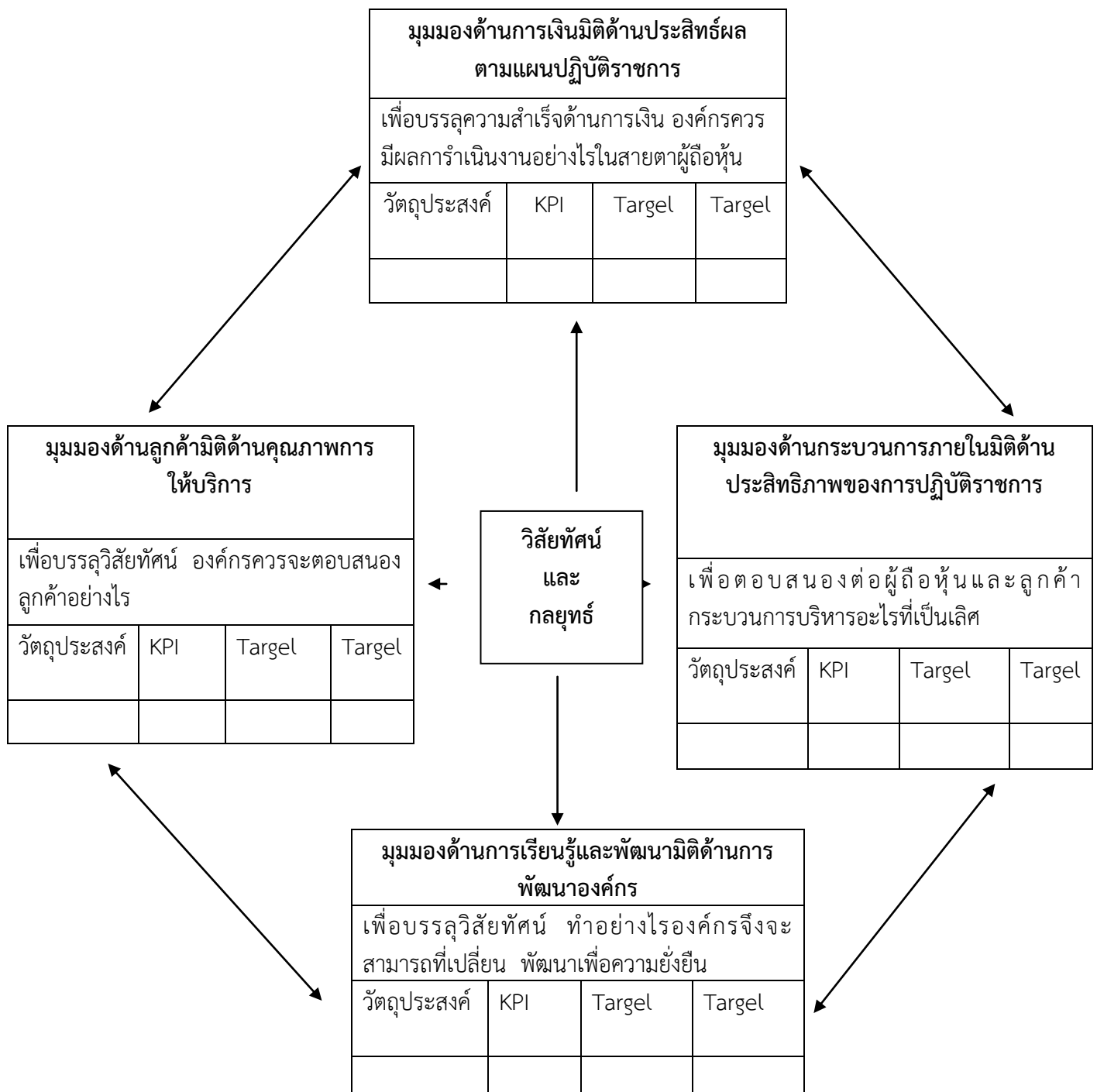
Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล ๒ คน คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr.David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการมีตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหา ในปี ๑๙๘๗ และพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกันนิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่า องค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่

- มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)
- มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives)
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Inter Process Perspectives)
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

ทั้งได้ตีพิมพ์ผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 จากจุดนั้นเป็นต้นมา ทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced Scorecard เป็นที่นิยม และใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก

นับตั้งแต่ ปี ๑๙๙๒ แนวคิดด้าน Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง จนได้พัฒนาจากเครื่องมือในการประเมินผลเพียงอย่างเดียวมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบัน พบว่า จุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ ไม่ได้อยู่ที่การวางแผนหรือการจัดทำกลยุทธ์ แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้น ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับภาครัฐได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาปรับใช้ในการประเมินผล และการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานโดยดูจากมิติที่สำคัญ ๔ ด้าน คือ มิติที่ ๑ ประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ มิติที่ ๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติที่ ๓ คุณภาพในการบริการ และมิติที่ ๔ การพัฒนาองค์กร ซึ่งองค์กรไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จในแต่ละมุมมองได้นั้นองค์กรจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการจัดการอื่นๆ มาสนับสนุนที่เหมาะสม



ภาพที่ ๒ แสดงความสมดุลของมุมมอง ๔ ด้าน

ขั้นตอนที่ ๕ การควบคุมเชิงกลยุทธ์

การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) เป็นการตรวจสอบถึงความก้าวหน้าขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นและจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำหรับการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐ นั้น ประชาชนนอกจากจะนำเครื่องมือทางด้านการจัดการดังกล่าวมาแล้วข้างต้นมาสนับสนุนแล้ว ยังมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือการบริหารจัดการทางศาสตร์แขนงต่างๆ มาปรับใช้ เนื่องจากองค์กรภาครัฐนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ และขณะเดียวกันก็ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือในการบริหารจัดการทางด้านรัฐศาสตร์และการจัดการ การพัฒนามาปรับใช้ด้วย เช่น กระบวนการจัดการพัฒนาอย่างรูปแบบการจัดการองค์กรทั่วไปของ Luther Gulick เรียกว่า POSDCORB ประกอบด้วย Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting แบบหรือหลักคิดที่สำคัญของ Joseph La Palombara เรียกว่า NEROP ซึ่งประกอบด้วย

๑. NE = ความต้องการ (Needs) ในการบริหารการพัฒนาประเทศของประเทศต่างๆ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอันดับแรก คือ ความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ที่ La Palombara เรียกชื่อย่อว่า PADLIIP คือ

PA = Participation ความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

D = Distribution ความต้องการในด้านการจัดสรรทรัพยากรของตนเอง

L = Legitimacy ความต้องการด้านความชอบธรรมและการบังคับใช้กฎหมาย

I = Identity ความต้องการในการแสวงหาเอกลักษณ์ของตน

I = Intergration ความต้องการในการบูรณาการด้านต่างๆ ให้เหมาะสม

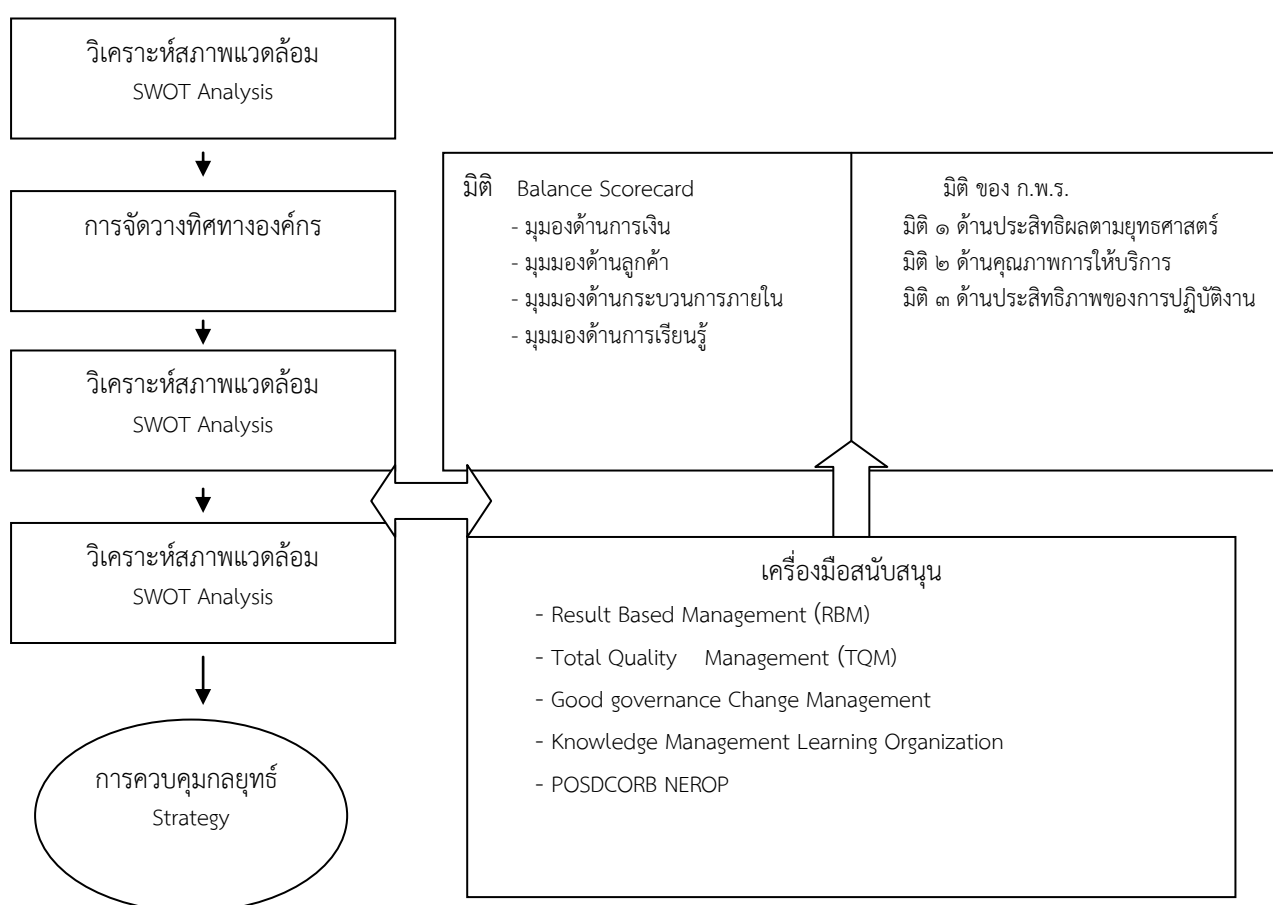
P = Penetration ความต้องการให้รัฐเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

๒. R = ทรัพยากร (Resource) ในการพัฒนาประเทศต่างๆ จะต้องประเมินทรัพยากรที่จะต้องนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศที่มีอยู่ และจัดสรรทรัพยากรนั้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓. O = อุปสรรคในการพัฒนา (Obstacles) ในการพัฒนาประเทศจะต้องพิจารณาอุปสรรคในการเพิ่มสมรรถภาพในการบริหารตามที่ต้องการด้วย

๔. P = ศักยภาพที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา (Potentialities) ในการกำหนดกรอบเค้าโครงของประเทศเพื่อการพัฒนา จะต้องประเมินศักยภาพของประเทศในทุกๆ ด้าน

นอกจากนั้น ในการบริหารจัดการภาครัฐต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว การบริหารจัดการภาครัฐจะต้องมีหลักการบริหารจัดการที่เอื้อต่อความแตกต่างในแต่ละบริบทของชุมชนท้องถิ่นหรือประเทศอย่างครอบคลุมมากที่สุดในทุกด้าน ทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศักยภาพ ความพร้อม ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร โครงสร้างทางสังคม การศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต แนวคิดและปรัชญา การจัดการพัฒนาจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการผสมผสานระหว่างแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาและเครื่องมือในการจัดการต่างๆ มาปรับใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐ ดังภาพ



ภาพที่ ๓ การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติขององค์กรภาครัฐ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “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 ภินิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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

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

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

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

สายจิต (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

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

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

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือ มีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก 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

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคิดหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคิดโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคิดได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, <http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙๑.html>) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

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

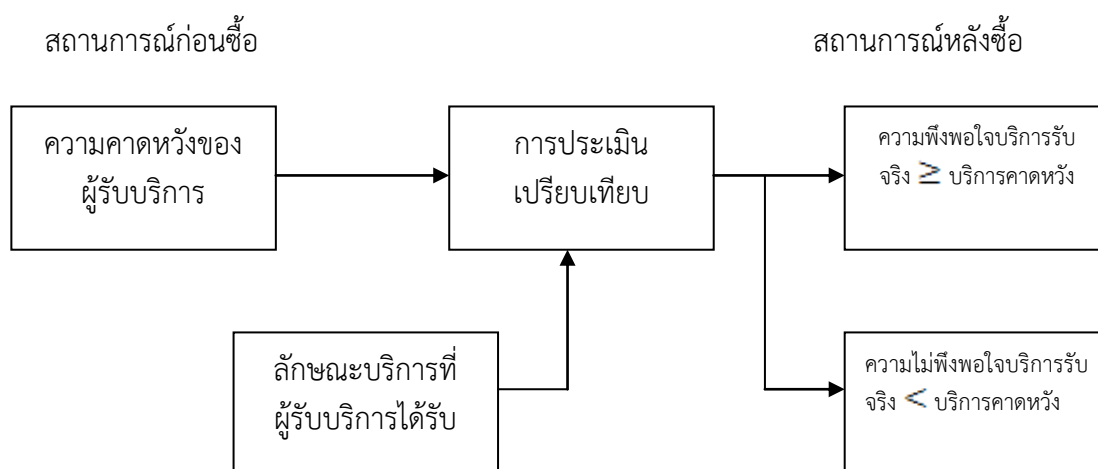
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

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

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๔ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

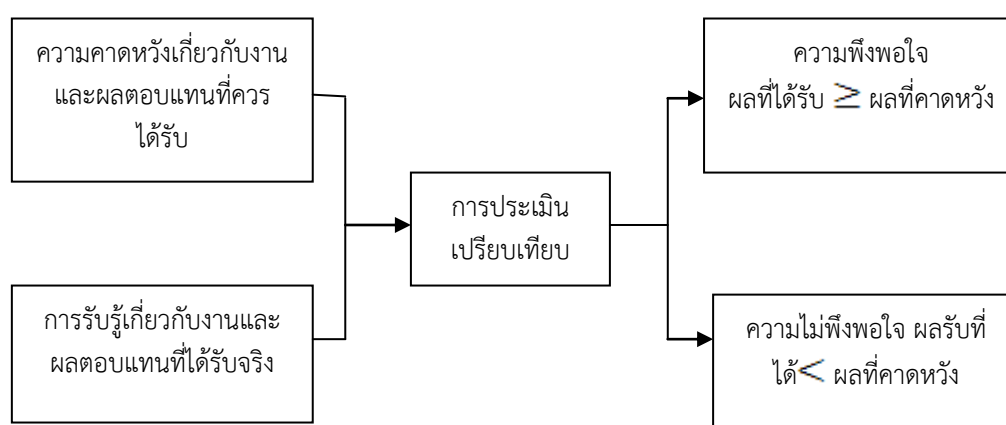
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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

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

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๕ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

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

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่า ไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

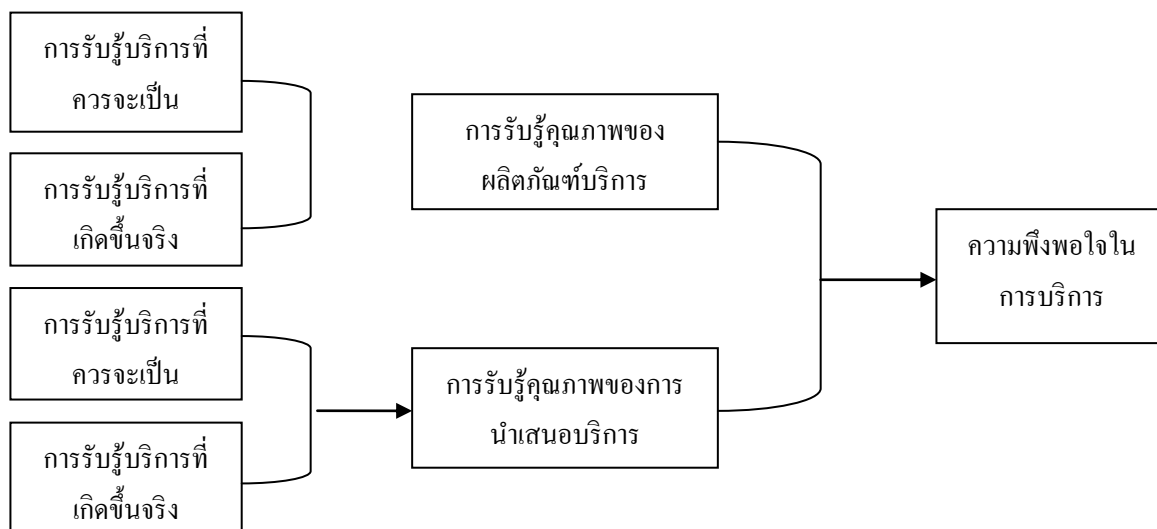
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็

ตาม นอกใจนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

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

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่อง समस्या พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๖ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ

สถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน

การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๒.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกไม่พอใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

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



ภาพที่ ๗ 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

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

๒.๓ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณภาพในการให้บริการ (Service productivity)

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

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ทุกคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้

สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔,p.๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

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

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก

เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสาร ที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐ จากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชนซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ 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) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนจึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการ สาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วน ราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘ ,p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการ และผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๔๓) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๗,หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit, Jeze Gaston นันทวัฒน์ บรมานันท์ ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

๒. การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเองโดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย กิกผล และคณะ, ๒๕๔๙, หน้า ๑๓) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม

มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานโดยมีวินัย ควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้อง ดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการ จัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

๒.๑ การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็น การบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วน ราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหาร ส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจ อยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกัน ประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

๒.๒ การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำ การปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – Concentration) เพื่อสนอง ต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับ การแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การ บังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการ ส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

๒.๓ การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็น การบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็น การบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครอง กันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความ ต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมี อยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วน ตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบาง ประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มี สถานพักผ่อนหย่อนใจเป็นต้น ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดย ส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อาณวยการหรือควบคุม ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อ

ประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุปอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ๆ คือ

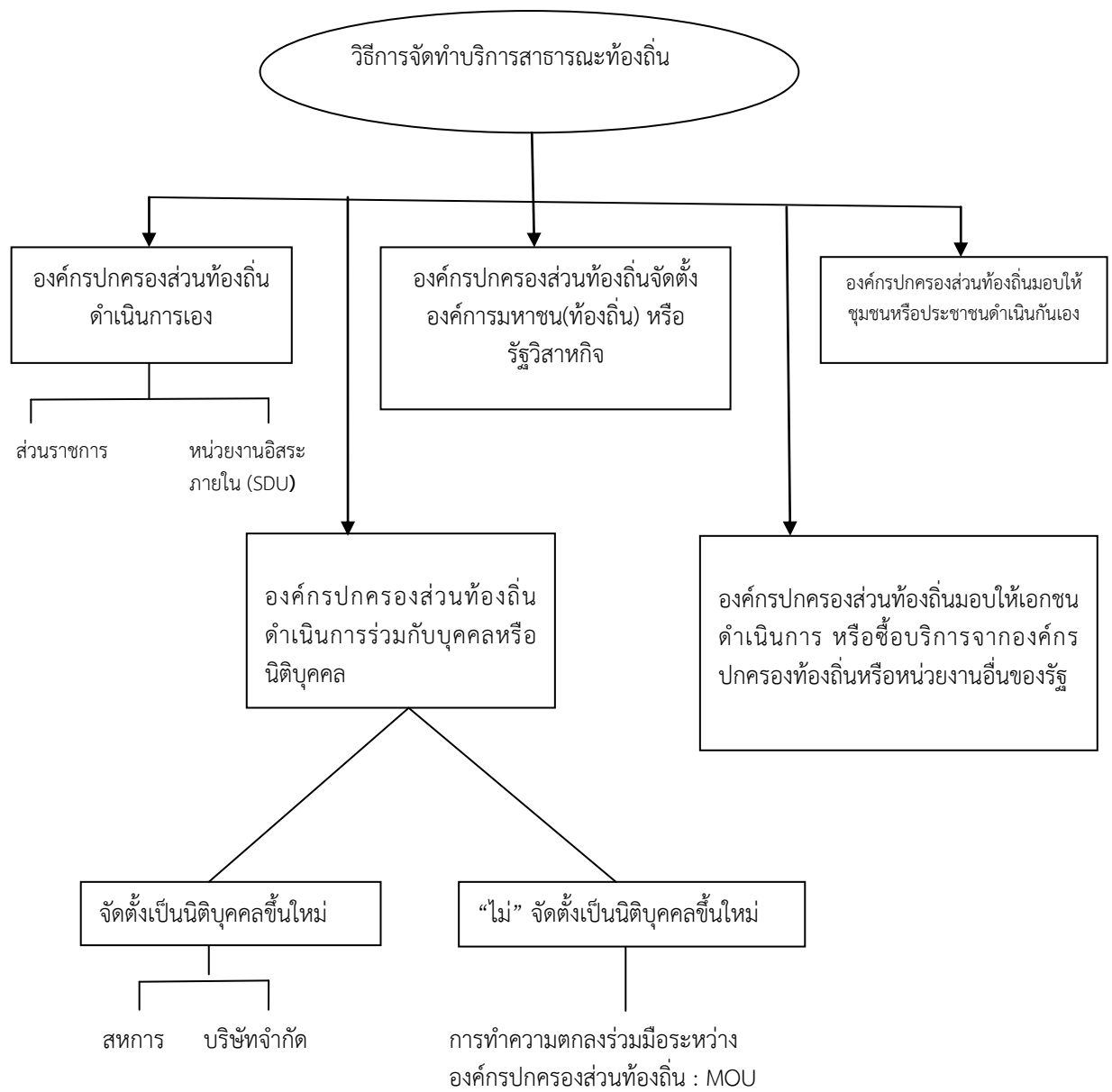
๒.๓.๑ วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเองโดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒.การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบเท่าตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

๒.๓.๒ วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๒.๓.๓ วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีฐานะเทียบเท่าตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามปัจจุบันยังไม่มีมาตรการกฎหมายขององค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๒.๓.๔ วิธีการที่ ๔ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยซื้อบริการจากเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

๒.๓.๕ วิธีที่ ๕ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะสมกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๘ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรรถัย ก๊กผลและคณะ (อ้างแล้ว)

๒.๔ เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม หรือ เทคนิค A-I-C (Appreciation-Influence-Control)

กระบวนการ A-I-C เป็นเทคนิคการประชุม/วางแผนแบบมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ ที่การระดมสมองทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหา/ขีดจำกัดความต้องการ/และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีพูดคุยแลกเปลี่ยน ความรู้ประสบการณ์ นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ ถึงสภาพปัญหา ความต้องการข้อจำกัด และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้มีการระดมพลังสมองในการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนา เกิดการตัดสินใจร่วมกัน เกิดพลังของการสร้างสรรค์และรับผิดชอบต่อการพัฒนาชุมชน/ท้องถิ่น

ความหมาย

A-Appreciation คือ การยอมรับชื่นชม (Appreciate) ความคิดเห็น ความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกในกลุ่มด้วยความเข้าใจในประสบการณ์ สภาพ และขีดจำกัดของเพื่อนสมาชิกแต่ละคน จึงไม่รู้สึกต่อต้านหรือวิจารณ์เชิงลบในความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก ทุกคนในกลุ่มมีโอกาสที่จะให้ข้อมูลข้อเท็จจริง เหตุผล ความรู้สึก และการแสดงออกตามที่เป็นจริง เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกที่ดีมีเมตตาต่อกัน เกิดพลังร่วมกันและความรู้สึกเป็นเครือข่าย เป็นประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

I-Influence คือ การใช้ประสบการณ์/ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของแต่ละคนที่มีอยู่ มาช่วยกันกำหนดวิธีการ/ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์/อุดมการณ์ร่วมกัน สมาชิกในกลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถกเถียงด้วยเหตุผลทั้งในประเด็นที่เห็นด้วยและขัดแย้งจนได้วิธีการที่กลุ่มเห็นร่วมกัน

C-Control คือ การนำยุทธศาสตร์/วิธีสำคัญมากำหนดแผนปฏิบัติการโดยละเอียด สมาชิกจะเลือกกว่าตนเองสามารถรับผิดชอบในเรื่องใดด้วยความสมัครใจ ทำให้เกิดพันธะสัญญาข้อผูกพัน (Commitment) แก่ตนเองเพื่อควบคุมตน (Control) ให้ปฏิบัติจนบรรลุผลตามเป้าหมายร่วมของกลุ่ม

เทคนิค / วิธีการ

กระบวนการ A-I-C จะใช้การวาดภาพเพื่อเป็นการสะท้อนประสบการณ์ในอดีต/สภาพปัจจุบันกับจินตนาการถึงความมุ่งหวังในอนาคตของสมาชิกทุกคน โดยให้แต่ละคนวาดภาพของตนก่อนนำภาพของทุกคนมาวางรวมกันบนกระดาษแผ่นใหญ่ แล้วจึงต่อเติมรวมภาพของแต่ละคนให้กลมกลืนเป็นภาพใหญ่ของกลุ่มเพียงภาพเดียว การวาดภาพเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกสะท้อนสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจออกมาอย่าง

แท้จริง บางเรื่องราวที่ไม่สะดวกใจที่จะพูดโดยเปิดเผยก็สามารถสะท้อนออกมาเป็นรูปภาพ หรือสัญลักษณ์รูปทรง/สี แทนการพูด/เขียนหนังสือ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นสามารถซักถามข้อมูล ความหมาย จากภาพได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง ใช้เป็นสื่อกระตุ้นให้สมาชิกที่ไม่ค่อยกล้าพูดได้ร่วมอธิบาย ความคิด/ประสบการณ์ของตนการวาดภาพช่วยสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง

การรวมภาพความคิดของแต่ละคนเป็นภาพรวมของกลุ่มทำได้ง่ายและเป็นรูปธรรมกว่า การพยายามรวมแนวคิดของแต่ละคนโดยการอภิปรายหรือการเขียน และเป็นสื่อถึงความรู้สึก เป็นเจ้าของภาพร่วมกันและการมีส่วนร่วมในการสร้างกรอบความคิดตามภาพของกลุ่ม

โดยทั่วไป ผู้ใหญ่มักกังวลว่าไม่มีความสามารถในการวาดภาพ จึงควรชี้แจงว่า การวาดภาพ ไม่เน้นความสวยงาม หากแต่เน้นถึงความหมายที่ปรากฏออกมาเป็นภาพ ผู้วาดอาจใช้สีเป็นสัญลักษณ์ แทนภาพเหมือนก็ได้

ขั้นตอนก่อนเริ่มกระบวนการ AIC

๑. การคัดเลือกผู้เข้าประกวด
๒. เตรียมประเด็น
๓. เขียนวัตถุประสงค์ของประเด็น
๔. การแบ่งกลุ่ม
๕. การเตรียมห้องประชุม
๖. เตรียมอุปกรณ์

๑. การคัดเลือกผู้เข้าประชุม เนื่องจากเป็นวิธีประชุมที่ต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ จึงเลือกจากระดับนโยบาย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ นักวิชาการ ผู้นำสังคม และชุมชน และประชาชนกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะพิจารณา ทำแผน/โครงการ ด้วยหลักการที่ว่า ทุกคนมีทักษะชีวิตและประสบการณ์หลากหลาย

๒. เตรียมประเด็น หัวข้อเรื่องที่จะทำแผน / โครงการ สำหรับอนาคต

๓. เขียนวัตถุประสงค์ของประเด็น ต้องชัดเจน เพื่อเสนอในที่ประชุมรวม ให้ผู้ร่วมประชุม ซึ่งหลากหลายประสบการณ์ เข้าใจง่าย

๔. การแบ่งกลุ่ม

๔.๑ เลือกบุคคล แบ่งกลุ่มไว้ล่วงหน้า ให้มีกลุ่มละ ๘ คน แตกต่างกัน ให้ครบทั้ง ระดับนโยบาย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้นำประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อเรื่องที่พิจารณา

๔.๒ เตรียมผู้สนับสนุนกลุ่ม (facilitator) ซักซ้อมทำความเข้าใจกับกระบวนการ ซึ่งมีหลักการให้ทุกคนได้มีโอกาสเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น

๔.๓ เตรียมอุปกรณ์

๕. การเตรียมห้องประชุม

๕.๑ ห้องรวม พร้อมม้านั่ง ครบคน จัดเป็นครึ่งวงกลม

๕.๒ มุมกลุ่มย่อย จัดม้านั่งรอบโต๊ะเขียนหนังสือ กลุ่มละ ๘ คน ตามจำนวนกลุ่มที่เตรียมไว้

๖. เตรียมอุปกรณ์

- ๖.๑ เครื่องฉายแผ่นใส แผ่นใสพร้อมปากกา ๑ ชุด
- ๖.๒ ปากกาเส้นใหญ่ หรือดินสอสี ประจำกลุ่ม กระดาษ A๔ ตัดแบ่ง ๔ ส่วนแล้ว แจกคนละ ๒๐ แผ่น
- ๖.๓ กระดาษแผ่นพลิก พร้อมขาตั้ง ประจำกลุ่ม พร้อมกับปากกาเขียน
- ๖.๔ แผ่นใส พร้อมปากกา ประจำกลุ่มกลุ่มละ ๖-๑๐ แผ่น

ภารกิจของผู้เข้าร่วมประชุม

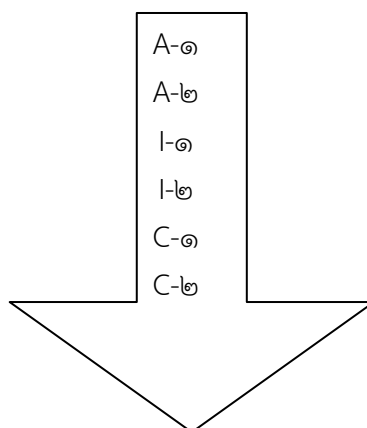
ภารกิจผู้สนับสนุนกลุ่ม (Facilitator)

- ๑. เป็นผู้ควบคุมขั้นตอน กำกับเวลา
- ๒. กระตุ้นให้สมาชิกทุกคนเขียน
- ๓. รวบรวมผล มติจากการถกเถียง อภิปรายของสมาชิก
- ๔. แนะนำวิธีเขียน วิธีรวมมติ วิธีเสนอแผ่นใส
- ๕. ไม่ต้องมีความรู้ และชี้แนะเนื้อหา หรือเรื่องที่พิจารณา เนื่องจากสมาชิกกลุ่ม คือ ผู้มีทักษะประสบการณ์มาก
- ๖. รวบรวมผลขั้นตอนสุดท้ายของการประชุมกลุ่ม ไปสรุป พิมพ์ นำเสนอ ผู้รับผิดชอบในหน่วยงาน

ภารกิจสมาชิกกลุ่ม

- ๑. เขียนภาพ หรือข้อคิดเห็น ตามขั้นตอนที่ผู้สนับสนุนการประชุม แจ้งให้ปฏิบัติ
- ๒. เขียนบรรจง ตัวโต เพื่อแปะบนกระดานขาตั้ง ให้สมาชิกในกลุ่มอ่าน แทนการพูด
- ๓. เขียนประโยคสั้นๆ ๑ บรรทัด เฉพาะสาระสำคัญ ไม่พรรณนา แผ่นละ ๑ ข้อคิดเห็น เพราะต้องนำไปรวมกับข้อความที่คล้ายกัน ของสมาชิกอื่น
- ๔. ทุกคนมีอิสระในการเขียน ตามขั้นตอนที่กำหนดให้ จากที่คิดเองจากประสบการณ์ หรือเห็นส่วนดีได้จากผู้อื่น โดยไม่ต้องถูกโน้มน้าว หรือแย้งกันพูด
- ๕. ข้อเขียนของทุกคน นำไปติดแปะบนขาตั้ง หรือผนัง ให้อ่านทั่วกัน ให้ซักถามหรืออธิบาย ไม่วิจารณ์ว่าถูกหรือผิด เรียนรู้ความคิดเห็นของกันและกัน แล้วรวมความที่คล้ายกัน เข้าเป็นข้อเดียว ที่ต่างกันให้แยกไว้ เพื่ออภิปราย เลือกรอบที่ ๒ จนกว่าจะได้มติร่วม (หลายข้อรับเป็นมติกลุ่ม บางข้อเก็บไว้ เพราะข้อคิดเห็นแปลกๆ ของวันนี้ ยังไม่เป็นที่ยอมรับ แต่บางคนนำไปทำต่อ กลายเป็นเรื่องที่ดียิ่งมีบ่อยๆ)
- ๖. การเขียน ได้จากการถกเถียงหลายชั้น มีเวลาคิดวิเคราะห์ เลือกเอง สั้น กระชับ การรวบรวมข้อเขียนที่เหมือนกัน ก็คือ มติของที่ประชุม ซึ่งทำได้ง่ายมากกว่าการพูด ที่อาจยืดเยื้อ ควบคุมไม่ได้ มีสาระน้อย และประธานสรุปไม่ได้
- ๗. กลุ่มไม่จำเป็นต้องตั้งประธานถาวร ให้ผลัดกันนำ ผลัดกันจด รวบรวมมติ เขียน แผ่นใส และนำเสนอ เพื่อสร้างบรรยากาศเป็นมิตร รับผิดชอบร่วมกัน มีพลัง บทบาทเท่าเทียมกัน

วิธีประชุมด้วย AIC (ภาคปฏิบัติ)



ทุกขั้นตอนของการทำงานในกลุ่ม เป็นการเสริมสร้างพลัง ให้เกิดทักษะชีวิต รู้จักเลือก และปฏิบัติ เข้าใจวิธีสื่อสารสัมพันธ์ และยอมรับกันและกันด้วยเหตุผลจากการอภิปรายอันเป็นลักษณะ ของคนพัฒนา

วิธีประชุมทำงาน การประชุมแบ่งเป็น ๖ ขั้นตอน คือ A-๑, A-๒, I-๑, I-๒, C-๑, C-๒ ในบางกลุ่มมีความเข้าใจเร็ว ก็ต้องปล่อยให้ทำรวดเร็วต่อเนื่องไปได้ เพื่อไม่เป็นการยับยั้งความคิด ที่กำลังล้นไหล ในทางปฏิบัติผู้สนับสนุนการประชุมไม่ต้องบอกชื่อ ขั้นตอน บอกแต่กิจกรรมที่ละ ขั้นตอน

เริ่มประชุมร่วมกันก่อน ผู้นำการสนับสนุนการประชุม จะชี้แจงหัวข้อ ประเด็น และวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะให้ ประชุมพิจารณา ให้ซักถามจนเข้าใจเรื่อง จึงแยกเข้ากลุ่มเล็ก นั่งคละกัน

๑. ขั้นตอน A - ๑ (๑๕ นาที)

เข้าใจสถานการณ์ สภาพความเป็นจริง (reality)

ผู้สนับสนุน แจ้งให้ทุกคนวาดภาพบนกระดานของตน สะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันนี้ เรื่องที่จะพิจารณากัน มีรูปลักษณะอย่างไร ภาพเป็นลายเส้น หรือระบายสี หรือภาพสัญลักษณ์ (logo) แทนภาพก็ได้ เช่น ภาพต้นไม้ ภาพคนจับมือ ภาพสามเหลี่ยมฯ (การเขียนภาพแทนการพูด หรือเขียน ข้อความเป็นการฝึกสมอง (ซีกขวา) มีศิลปะ จินตนาการ สร้างสรรค์ ยิ่งเขียนเป็นสัญลักษณ์ หรือให้สี ที่สื่อความหมายได้โดยไม่ต้องอธิบาย ยิ่งแสดงความลึกซึ้งของความคิดคนนั้น) ในกลุ่มเล็ก นำภาพของ ทุกคนเวียนดู หรือปิดแปะ แล้วอธิบายความหมายร่วมกัน รวมให้เป็นภาพเดียวของกลุ่ม ลงแผ่นใส นำเสนอที่ประชุมร่วมให้ซักถาม ปรับปรุงร่วมกัน ขั้นตอนนี้เป็นการเริ่มให้ทบทวน ระบายอารมณ์ ความคิด มีศิลปะ มีสัมพันธ์กับคนอื่น ไม่เคร่งเครียด

๒. ขั้นตอน A – ๒ (๒๐ นาที)

สร้างวิสัยทัศน์ สภาพที่คาดหวังในอนาคต (ideal vision หรือ scenario)

เข้ากลุ่มเล็ก ทุกคนเขียนภาพแสดงให้เห็นว่า ในอนาคต ๑๐ ปี ภาพเดิมจะเปลี่ยนไป คาดหวังจะเป็นอย่างไร ที่มีความเป็นไปได้ นำมาแลกเปลี่ยน อธิบาย และรวมกันเป็นภาพเดียวของกลุ่มลงแผ่นใส นำเสนอที่ประชุมใหญ่ ชักถามความหมาย แล้วรวมกันเหลือภาพเดียว อาจให้ผู้แทนกลุ่มนำไปรวม และยกร่างความหมายเป็นปณิธาน คำขวัญของโครงการนี้ ภาพนี้ต้องเก็บไว้ ยึดเป็นแนวทางหลักของความคาดหวัง ที่จะนำไปคิดกลวิธี และโครงการเพื่อให้บรรลุผล ขั้นตอนนี้ เป็นมิติที่ทุกคนเข้าใจความเป็นมาและคาดหวัง มีความประสงค์ร่วมกันตั้งแต่ต้น เริ่มมีพลัง

๓. ขั้นตอน I – ๑ (๓๐ นาที)

คิดหากลวิธี (solution design)

กลุ่มเล็ก ทุกคนเขียนกิจกรรมที่คิดว่าต้องทำ เพื่อเกิดผลสำเร็จ ให้ได้ภาพรวมของ A-๒ เขียนกิจกรรมละ ๑ แผ่น ให้มากที่สุดเท่าที่ตนมีศักยภาพและประสบการณ์ นำมาร่วมกันเลือกข้อที่เหมือนกัน เป็นมิติ ๓-๕ ข้อ ที่แตกต่างเก็บไว้ (บางคนนำไปใช้เอง) เขียนลงแผ่นใส หรือแผ่นพลิก นำเสนอต่อที่ประชุมรวม ให้ชักถาม และร่วมกันคัดไว้ ๕-๖ เรื่อง และอาจมีข้อย่อยภายในข้อใหญ่ก็ได้ ขั้นตอนนี้ ทุกคนได้แสดงพลัง ประสบการณ์มีส่วนร่วม หากความคิดของตนมีเหตุผล ได้รับการยอมรับจะเกิดความภูมิใจ ถ้าของผู้อื่นดีกว่าก็ยอมรับกัน งานนี้จะเป็นของทุกคนตั้งแต่ต้น

๔. ขั้นตอน ๑-๒ (๓๐ นาที)

จัดความสำคัญ จำแนกกิจกรรม (priority)

กลุ่มเล็ก ทุกคนเขียนแผ่นละ ๑ กิจกรรมที่ได้รับรู้จากการอภิปรายมา เลือกกิจกรรมตามความถนัดของตนว่า กิจกรรมใดสำคัญและเป็นไปได้ องค์กรหรือหน่วยงานใดที่น่าจะทำได้ แยกออกเป็น ๑. กิจกรรมที่จะทำได้เอง ๒. กิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับคนอื่น ๓. กิจกรรมที่ต้องให้คนอื่นทำให้ นำไปแปะ อ่าน ชี้แจง ร่วมกันคัดเลือกไว้ เขียนชื่อกลวิธี หรือกิจกรรม ลงแผ่นพลิก หรือแผ่นใส นำไปเสนอต่อที่ประชุมรวม ร่วมกันเลือกให้เหลือชุดเดียว เรียงลำดับความสำคัญ ตามจำนวนแผ่นข้อเขียนที่เหมือนกัน เขียนลงแผ่นใส ฉายให้ทุกคนรับทราบผลของ ๑-๒ เก็บไว้เป็นแนวทางหลักของ การทำขั้นตอนต่อไป และประกอบการเขียนโครงการขั้นตอนนี้ ทุกคนจะได้แสดงประสบการณ์ให้ผู้อื่นเลือกใช้ประโยชน์ กิจกรรมเป็นสิ่งที่ควบคุมความสำเร็จ

๕. ขั้นตอน C-๑ (๓๐ นาที)

วางแผน หาผู้รับผิดชอบ (responsibility)

กลุ่มเล็ก ทุกคนเลือกหาหัวข้อกลวิธี กิจกรรมที่ได้จาก ๑-๒ เขียนลงแผ่นละ ๑ กิจกรรม มากน้อยตามแต่ที่ตนมีบทบาท หน้าที่ ความสามารถที่จะทำได้เอง หรือร่วมทำกับใคร หรือต้องขอให้ใครทำให้ เขียนชื่อคนทำกิจกรรมด้วย นำไปรวมกันให้เป็นชุดเดียว เขียนแผ่นใส นำเสนอที่ประชุมรวมให้อภิปรายเรียนรู้งานกันและกัน ขั้นตอนนี้ทุกคนได้วิเคราะห์ตนเอง แสดงพลังความสามารถ และภารกิจที่จะร่วมทำงานในเรื่องใดได้บ้าง

๖. ขั้นตอน C-๒ (๓๐ นาที)

จัดทำแผน/กิจกรรม/โครงการ (Action plan)

แบ่งกลุ่มใหม่ให้เข้าตามระดับงานที่รับผิดชอบ เช่น กลุ่มนโยบาย กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องนี้ ภารกิจขั้นตอนนี้สำคัญ คือ ต้องร่วมกันเขียน แผนงาน/โครงการ ตามรูปแบบมาตรฐาน คือ ๑. ชื่อโครงการ/แผนงาน ๒. หลักการและเหตุผล ๓. สาเหตุที่ต้องทำ ๔. ความมุ่งหมาย หรือความประสงค์ หรือวัตถุประสงค์ ที่ต้องการให้เป็นผล ๕. กลวิธี ทำอย่างไร ๖. วิธีทำกิจกรรมที่ต้องทำ ๗. ชื่อหน่วยงาน หรือบุคคล ผู้รับผิดชอบของแต่ละกิจกรรม (มีหลายชื่อได้) ๘. ระยะเวลาเริ่มต้นสิ้นสุด ๙. วิธีการประเมินผล สำเร็จ ตามข้อชี้วัด และวัตถุประสงค์ ๑๐. งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ คนที่ต้องการพร้อมกับแหล่งที่ สนับสนุน (อาจมีรายละเอียด งบประมาณแสดงรายการกิจกรรม และประเภทหมวดเงิน อาจมีผังกำกับ เวลา / กิจกรรมแนวนาย หรือแต่ละกลุ่ม นำกลับไปเขียนภายหลังการประชุม)

ผลจากการประชุมขั้นตอน C-๒ นี้ ผู้จัดประชุมต้องนำไปรวบรวมพิมพ์ส่งกลับ ให้หน่วยงานของผู้เข้าประชุม เช่น ฝ่าย กอง กรม องค์การชุมชนที่ต้องทำแผนพัฒนาประจำปีให้นำไป เขียนเป็นโครงการขออนุมัติหัวหน้างานตามลำดับชั้น และไปชี้แจง ต่อผู้ เพื่อให้ได้งบประมาณ และการสนับสนุน

ภายหลังการประชุม

มีความสำคัญยิ่งกว่าการประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมย่อมรู้ตนเองว่า ได้เสนออะไรไป หน้าที่ บทบาทของตนเกี่ยวกับงานนี้เป็นของแต่ละคนที่ต้องรับไปเสนอหัวหน้าหน่วยและผู้ร่วมงานนำไป ปฏิบัติตามแผน และประชุมสามเส้าทบทวนงานตามข้อชี้วัดและเป้าหมาย ปรับเปลี่ยนกลวิธีและการ สนับสนุนเพื่อจัดอุปสรรคที่ไม่สำเร็จ กิจกรรมใดที่สำเร็จก็ต้องพัฒนาโครงการ (programmed development) คิดกิจกรรมใหม่ๆ เพราะความสำเร็จในเรื่องหนึ่งจะมีปัญหาตามมาใหม่ กิจกรรม / โครงการใดที่ทำซ้ำๆ ไม่ปรับเปลี่ยน แสดงว่าไม่ได้ผลหรือกำลังสูญเปล่า เป็นความด้อยของ ผู้บริหาร

สรุป ๖ ขั้นตอนการประชุม AIC

ขั้นตอน	เวลาที่ใช้	ภารกิจหลัก
A-๑	๑๕ นาที	เข้าใจสถานการณ์ สภาพที่แท้จริง (reality) เป็นการเริ่มให้บทวน ระบายอารมณ์ ความคิด มีศิลปะ มีสัมพันธภาพกับคนอื่น ไม่เคร่งเครียด
A-๒	๒๐ นาที	สร้างวิสัยทัศน์ สภาพที่คาดหวังในอนาคต (ideal vision หรือ Scenario) เป็นมิติที่ทุกคนเข้าใจความเป็นมา และคาดหวัง มีความประสงค์ร่วมกันตั้งแต่เริ่ม
I-๑	๓๐ นาที	คิดค้น หากลวิธี (solution design) เป็นขั้นตอนที่ทุกคนได้แสดงพลังและประสบการณ์มีส่วนร่วม หากความคิดของตนมีเหตุผล ได้รับการยอมรับจะเกิดความภูมิใจ ถ้าของผู้อื่นดีกว่าก็ยอมรับเช่นกัน งานนี้จะเป็นของทุกคนตั้งแต่ต้น
I-๒	๓๐ นาที	จัดความสำคัญ จำแนกกิจกรรม (priority) เป็นขั้นตอนที่ทุกคนได้แสดงประสบการณ์ให้ผู้อื่นเลือกใช้ ประโยชน์โดยใช้ กิจกรรมเป็นสิ่งที่ควบคุมความสำเร็จ
C-๑	๓๐ นาที	วางแผน หาผู้รับผิดชอบ (responsibility) เป็นขั้นตอนที่ทุกคนได้วิเคราะห์ตนเอง แสดงพลังความสามารถ และภารกิจที่จะร่วมทำงานในเรื่องใดได้บ้าง
C-๒	๓๐ นาที	จัดทำแผน/กิจกรรม/โครงการ (Action Plan) ขั้นตอนนี้ ต้องร่วมกันเขียนแผนงาน/โครงการ

ความสำคัญของกระบวนการ A-I-C

การพัฒนาชุมชนที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การเปิดโอกาสให้บุคคลและผู้แทนของกลุ่มองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในชุมชน ท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาชุมชน ร่วมตัดสินใจอนาคตของชุมชน ร่วมดำเนินกิจการการพัฒนา และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น กระบวนการ A-I-C จะช่วยให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการวางแผนและการตัดสินใจร่วม สร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน สร้างการยอมรับ ความรับผิดชอบในฐานะ สมาชิกของชุมชน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนมีส่วนร่วม กระบวนการพัฒนาชุมชน จึงเกิดความต่อเนื่องและก่อให้เกิดความสำเร็จสูง

ประโยชน์ของกระบวนการ A-I-C

- (๑) กระบวนการ A-I-C ช่วยให้ประชาชนและกลุ่มองค์กรต่างๆ ทั้งในและนอกชุมชนที่เข้ามามีส่วนร่วมมีความกระตือรือร้น ในการเข้าร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นมากขึ้น
- (๒) การวางแผนแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้แทนกลุ่มต่างๆ ประชาชน โดยเฉพาะผู้รู้ กลุ่มคนจน ผู้ด้อยโอกาส ผู้หญิง และเยาวชน เข้ามามีบทบาทในการร่วมคิดกำหนดแนวทางการพัฒนาและจัดสรรทรัพยากร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการรวมพลังเชิงสร้างสรรค์
- (๓) ประชาชน กลุ่มองค์กรต่างๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทั้งกิจกรรม โครงการ ผลของการพัฒนา และความเป็นเจ้าของชุมชนท้องถิ่น ทำให้เกิดความมีพลังรู้ถึงศักยภาพในการพึ่งตนเอง
- (๔) องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเรียนรู้ที่จะเข้าร่วมมือกันในการพัฒนาอย่างประสาน สอดคล้อง นับได้ว่า กระบวนการ A-I-C จะช่วยให้เกิดการระดมแนวคิดที่สร้างสรรค์มีส่วนร่วมและเสริมพลังของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา

๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบัน นั้น ยังคงจัดตั้งและบริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บุษอริ ยีหะมะ, ๒๕๕๑, หน้า ๑๓๕) จนกระทั่งถึงปัจจุบันเป็นฉบับที่ ๑๓ และช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นต้องทราบถึงบริบทโดยรวมของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับ (๑) หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล (๒) โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ (๓) ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลไว้ ๓ ประการ ได้แก่ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, อ้างแล้ว, หน้า ๑๒๕ - ๑๒๖)

- ๑) จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น
- ๒) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายตามในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น
- ๓) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) กำหนดไว้ว่า ท้องถิ่นใด ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่าเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใดบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม,อ้างแล้ว, หน้า๑๙๑)

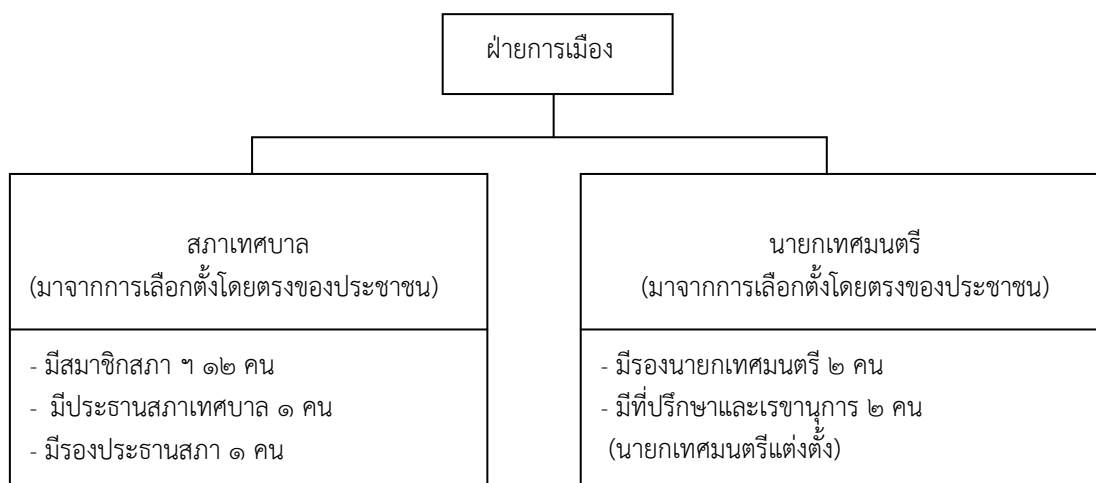
๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป
๒. มีประชาชนตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป
๓. ความหนาแน่นของประชาชนตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คน ต่อ ๑ ตร.กม. ขึ้นไป
๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคารการแก้ไขปัญหามลพิษ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งใด หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

๒. โครงสร้างของเทศบาลตำบล

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

๒.๑ โครงสร้างฝ่ายการเมือง



ภาพที่ ๙ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล

ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถิ (๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)

จากภาพที่ ๙ โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ สภาเทศบาล จะประกอบไปด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน ๑๒ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากวันเลือกตั้ง โดยกำหนดให้สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล

๒.๑.๒ นายกเทศมนตรี โดยกำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากการเลือกตั้ง

๒.๒ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นพนักงานท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่า เป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบ และรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ ทำอะไร ส่วนการ ทำอย่างไร ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, อ้างแล้ว หน้า ๑๒๙)



ภาพที่ ๑๐ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล
ที่มา : อนันตชัย นาระถิ (อ้างแล้ว, หน้า ๑๕)

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบไปด้วย

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

๒.๒.๒ พนักงานจ้าง ประกอบไปด้วย ๓ ประเภท พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

๒.๒.๓ ลูกจ้างประจำ

๓. ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๓๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตามมาตรา ๓๐ และแผนปฏิบัติการตามมาตรา ๓๒ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติหน้าที่ซึ่งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ ตามมาตรา ๓๐ ของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว คณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบและเสนอรัฐสภาทราบพร้อมทั้งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ ๑๑๘ ตอนพิเศษ ๔ ง วันที่ ๑๘ ม.ค. ๒๕๔๔

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

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่การ และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ (๑) ได้กล่าวถึง การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการการถ่ายโอนจะทำการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเอง แบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่เข้าเงื่อนไขยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุกิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อเป็นหลักประกันในการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ (๒) การสาธารณสุขโรค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ประปาชุมชนบพ (๓) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีการควบคุมตลอด (๔) การผังเมือง และ (๕) การควบคุมอาคาร

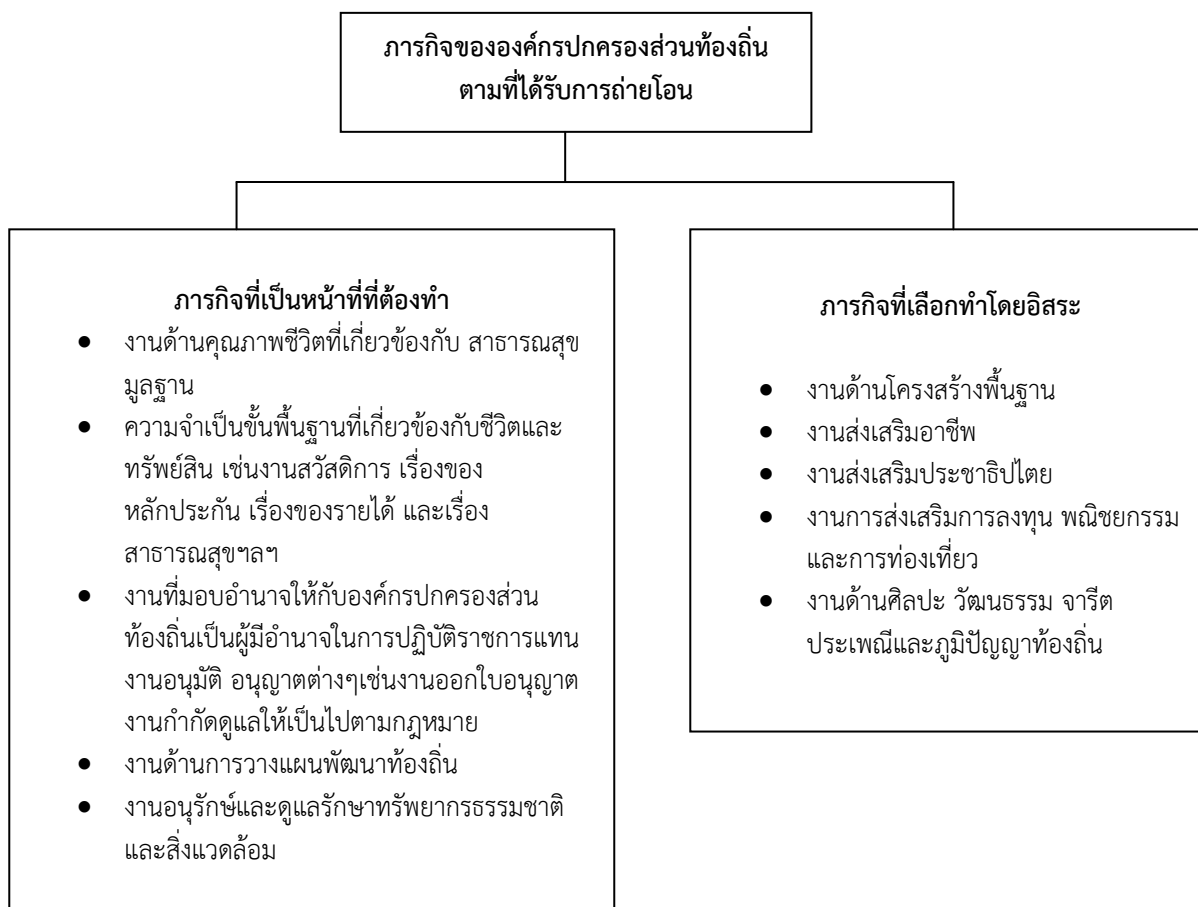
๒. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การส่งเสริมอาชีพ (๒) งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (๓) การนันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา และการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (๔) การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบ และการศึกษานอกระบบ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

๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น (๒) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ (๓) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

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

๕. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า (๒) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ และ (๓) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ



ภาพที่ ๑๑ ภารกิจขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน

ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (อ้างแล้ว ,หน้า ๔๐๙)

ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ส่งผลให้เทศบาลตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะประกอบไปด้วยภารกิจหลัก ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (๔) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (๕) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ (๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (โกวิท พวงงาม, ๒๖๔๖:๑๗๐-๑๗๑)

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีโครงสร้างบริหารงานประกอบด้วย

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๑ หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ๖ คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๒ หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ ๓ คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ๓ ประการ คือ

๑.๑ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม

๑.๓ ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

๒. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มอบหมายได้ไม่เกิน ๒ คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ๔ ประการ ดังนี้

๒.๑ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๒ จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๒.๓ รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๒.๔ ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ทางราชการมอบหมาย

โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างองค์กร ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนี้

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปงานธุรการงานพิมพ์ติด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบัญญัติตำบลงานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบัญญัติ งานงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบัญญัติข้ออื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒. ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีรายได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงินงบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่ายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓. ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำฯลฯ งานประมาณการราคาค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง และงานซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้แก่

๑. บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง ๑ หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วน

ตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๖ คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านและ ๓ คน อยู่ในวาระคราวละ ๔ ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งสำหรับประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับเลือก ส่วนเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๑ คน เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

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

๓. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๓.๑ พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

๓.๒ ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๓ ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอให้ไปดำรงตำแหน่งหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว

ภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

๑. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องมีการกิจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖:๒๔-๒๕)

๑.๑ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

๑.๒ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๑.๓ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

๑.๔ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑.๕ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๑.๖ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๑.๗ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๘ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑.๙ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรตามภารกิจและหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่

- ๑.๙.๑ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเกษตร
- ๑.๙.๒ ให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๑.๙.๓ ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๑.๙.๔ ให้มีและรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- ๑.๙.๕ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์
- ๑.๙.๖ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๑.๙.๗ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- ๑.๙.๘ การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- ๑.๙.๙ หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๑.๙.๑๐ ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ๑.๙.๑๑ กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๑.๙.๑๒ การท่องเที่ยว
- ๑.๙.๑๓ การผังเมือง

๒. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ยังบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ๓๑ ประการ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒) ได้แก่

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

ผู้ด้อยโอกาส

- ๒.๑๑ การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- ๒.๑๒ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- ๒.๑๓ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ที่พักผ่อนหย่อนใจ
- ๒.๑๔ การส่งเสริมกีฬา
- ๒.๑๕ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

- ๒.๑๖ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- ๒.๑๗ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ๒.๑๘ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- ๒.๑๙ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และรักษาพยาบาล
- ๒.๒๐ การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- ๒.๒๑ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- ๒.๒๒ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- ๒.๒๓ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
โรงมหรสพสาธารณสถานอื่นๆ
- ๒.๒๔ การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่า ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๒.๒๕ การผังเมือง
- ๒.๒๖ การขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- ๒.๒๗ การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- ๒.๒๘ การควบคุมอาคาร
- ๒.๒๙ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๒.๓๐ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ
รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ๒.๓๑ กิจกรรมอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจทางด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบลการพัฒนา การบริหารของประชาชนโดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชน การพัฒนาการทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งหมายถึงการพัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกด้านอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้เป็นภาระกิจหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการ

๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๓๙ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ได้รับการยกฐานะขึ้นจากสภาตำบลทุ่งฝายเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับ เล่มที่ ๑๑๓ ตอนที่ ๙ ง ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๓๙ หน้า ๑๕๘ ข้อ (๑๕๓๘)

ที่ตั้ง

ตำบลทุ่งฝาย ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบนประเทศไทย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ ๑๒ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวเมืองจังหวัดลำปาง ประมาณ ๑๐-๑๕ กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๓๕ (ถนนสายลำปาง - แจ้ห่ม)

ทิศเหนือ -	ติดต่อกับเขตตำบลนิคมพัฒนา
ทิศใต้ -	ติดต่อกับเขตตำบลต้นธงชัย
ทิศตะวันออก -	ติดต่อกับเขตตำบลบ้านเสด็จและตำบลพิชัย
ทิศตะวันตก -	ติดต่อกับเขตตำบลต้นธงชัยและตำบลบ้านเอื้อม

เนื้อที่

ตำบลทุ่งฝาย มีเนื้อที่ประมาณ ๒๐ ตารางกิโลเมตร (๘,๖๖๖ ไร่) หรือประมาณร้อยละ ๓.๔๖ ของเนื้อที่อำเภอเมืองลำปาง

ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบกว้าง มีความลาดเอียงจากทิศเหนือลงมาทางทิศใต้ โดยส่วนบนของตำบลคือ หมู่ ๓, ๔, ๙ และ หมู่ ๑๐ มีแหล่งน้ำธรรมชาติสำคัญคือ แม่น้ำวังไหลผ่านทางทิศตะวันออกของตำบล

ลักษณะทางการปกครอง

ตำบลทุ่งฝายแบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน จำนวน ๒,๙๙๔ ครัวเรือน

๑. บ้านท่าส้มป่อย	หมู่ที่ ๑	มีจำนวน	๔๐๘	ครัวเรือน
๒. บ้านทุ่งฝาย	หมู่ที่ ๒	มีจำนวน	๓๐๑	ครัวเรือน
๓. บ้านแพะหนองแดง	หมู่ที่ ๓	มีจำนวน	๕๙๔	ครัวเรือน
๔. บ้านท่าโทก	หมู่ที่ ๔	มีจำนวน	๓๓๙	ครัวเรือน

๕. บ้านแม่ทะ	หมู่ที่ ๕	มีจำนวน	๒๓๑	ครัวเรือน
๖. บ้านกลาง	หมู่ที่ ๖	มีจำนวน	๑๘๘	ครัวเรือน
๗. บ้านนาป้อเหนือ	หมู่ที่ ๗	มีจำนวน	๒๐๑	ครัวเรือน
๘. บ้านต้นยาง	หมู่ที่ ๘	มีจำนวน	๑๗๓	ครัวเรือน
๙. บ้านท่าโทกมกงคลชัย	หมู่ที่ ๙	มีจำนวน	๓๕๘	ครัวเรือน
๑๐. บ้านปงชัยนาป้อ	หมู่ที่ ๑๐	มีจำนวน	๒๐๑	ครัวเรือน

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร ปี ๒๕๕๖			จำนวนประชากร ปี ๒๕๕๗		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านท่าส้มป่อย	๔๘๘	๕๕๗	๑,๐๔๕	๔๗๘	๕๔๕	๑,๐๒๓
๒	บ้านทุ่งฝาย	๓๕๖	๔๒๘	๗๘๔	๓๔๔	๔๑๘	๗๖๒
๓	บ้านแพะหนองแดง	๗๒๕	๗๔๐	๑,๔๖๕	๗๒๔	๗๒๐	๑,๔๔๔
๔	บ้านท่าโทก	๓๕๘	๔๑๒	๗๗๐	๓๕๙	๔๑๒	๗๗๑
๕	บ้านแม่ทะ	๓๔๒	๓๘๓	๗๒๕	๓๓๙	๓๘๘	๗๒๗
๖	บ้านกลาง	๒๐๖	๒๓๙	๔๔๕	๒๐๖	๒๔๕	๔๕๑
๗	บ้านนาป้อเหนือ	๒๐๕	๒๒๙	๔๓๔	๒๐๕	๒๒๙	๔๓๔
๘	บ้านต้นยาง	๒๘๐	๒๔๔	๕๒๔	๒๘๑	๒๔๖	๕๒๗
๙	บ้านท่าโทกมกงคลชัย	๕๒๙	๕๕๑	๑,๐๘๐	๕๒๓	๕๔๔	๑,๐๖๗
๑๐	บ้านปงชัยนาป้อ	๓๒๓	๓๔๕	๖๖๘	๓๑๗	๓๔๘	๖๖๕
	รวม	๓,๘๑๒	๔,๑๒๘	๗,๙๔๐	๓,๗๗๖	๔,๐๙๕	๗,๘๗๑

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองลำปาง ณ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองลำปาง ณ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

สภาพทางเศรษฐกิจ

๑. อาชีพ

การประกอบอาชีพหลักของประชากรในตำบล ได้แก่ การเกษตรกรรม การเพาะปลูก และรับจ้างทั่วไป

๒. หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปิมน้ำมันย่อย (ปิมนหลอด)	๒ แห่ง	- ร้านจำหน่ายปุ๋ยเคมีและยาฆ่าหญ้า	๒ แห่ง
- โรงงานไม้แปรรูป	๒ แห่ง	- ร้านรถจักรยานยนต์, เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑ แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	๓ แห่ง	- โรงเชื่อม, โรงเหล็ก	๒ แห่ง
- โรงน้ำแข็ง, น้ำดื่ม	๖ แห่ง	- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒ แห่ง
- ตลาดสด	๕ แห่ง	- ร้านอาหาร	๑๑ แห่ง
- ร้านก๋วยเตี๋ยว, ขนมจีน	๒๐ แห่ง	- ร้านบริการตัด แต่งผม หรือเสริมสวย	๑๗ แห่ง
- โรงสี	๗ แห่ง	- ร้านซ่อมจักรยานยนต์, ตู้ซ่อมรถยนต์ยนต์	๑๕ แห่ง
- ศูนย์สาธิตการตลาด	๒ แห่ง	- ร้านรับซื้อของเก่า	๔ แห่ง
- คลินิกเอกชน	๑ แห่ง	- ร้านขายของชำ	๔๑ แห่ง
- โรงกลั่นสุรา	๖ แห่ง	- ปิมน้ำมันขนาดใหญ่	๑ แห่ง
- โรงงานดินขาว	๕ แห่ง	- ทำปρασาท โรงศพ	๑ แห่ง
- โรงงานเซรามิค	๓ แห่ง	- สุนัขเกอร์	๑ แห่ง
- โรงผลิตไม้ตะเกียบ	๖ แห่ง	- โรงผลิตขนมปัง	๒ แห่ง

๑.๖ สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

การประกอบอาชีพหลักของประชากรในตำบล ได้แก่ การเกษตรกรรม การเพาะปลูก และรับจ้างทั่วไป

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปิมน้ำมันย่อย (ปิมนหลอด)	๒ แห่ง	- ร้านจำหน่ายปุ๋ยเคมีและยาฆ่าหญ้า	๒ แห่ง
- โรงงานไม้แปรรูป	๒ แห่ง	- ร้านรถจักรยานยนต์, เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑ แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	๓ แห่ง	- โรงเชื่อม, โรงเหล็ก	๒ แห่ง
- โรงน้ำแข็ง, น้ำดื่ม	๖ แห่ง	- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒ แห่ง
- ตลาดสด	๕ แห่ง	- ร้านอาหาร	๑๑ แห่ง
- ร้านก๋วยเตี๋ยว, ขนมจีน	๒๐ แห่ง	- ร้านบริการตัด แต่งผมหรือเสริมสวย	๑๗ แห่ง
- โรงสี	๗ แห่ง	- ร้านซ่อมจักรยานยนต์, ตู้ซ่อมรถยนต์ยนต์	๑๕ แห่ง
- ศูนย์สาธิตการตลาด	๒ แห่ง	- ร้านรับซื้อของเก่า	๔ แห่ง
- คลินิกเอกชน	๑ แห่ง	- ร้านขายของชำ	๔๑ แห่ง
- โรงกลั่นสุรา	๖ แห่ง	- ปิมน้ำมันขนาดใหญ่	๑ แห่ง
- โรงงานดินขาว	๕ แห่ง	- ทำปρασาท โรงศพ	๑ แห่ง
- โรงงานเซรามิค	๓ แห่ง	- สุนัขเกอร์	๑ แห่ง
- โรงผลิตไม้ตะเกียบ	๖ แห่ง	- โรงผลิตขนมปัง	๒ แห่ง

สภาพสังคม

๑. การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา	๒	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑	แห่ง
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑	แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	๑๐	แห่ง
- เสี่ยงตามสาย	๑๐	แห่ง

๒. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	๕	แห่ง
- สำนักสงฆ์	๒	แห่ง

๓. การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	๑๐๐	%

๔. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงคือ สถานีตำรวจภูธรตำบลทุ่งฝาย

- ป้อมตำรวจ	๑	แห่ง
- ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตำบลทุ่งฝาย	๑	แห่ง

การบริการพื้นฐาน

๑. การคมนาคม

ตำบลทุ่งฝาย มีการคมนาคมทางบกโดยทางรถยนต์เป็นหลัก มีถนนสายหลักในการคมนาคมติดต่อระหว่างตำบลและระหว่างหมู่บ้านในตำบล คือ

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๓๕(ถนนสายลำปาง -แจ้ห่ม) ผ่านบ้านหมู่ที่ ๗ , ๑๐ , ๔ และหมู่ ๓

นอกจากนี้ยังมีถนน โค้งงอที่แยกจากถนนสายหลักผ่านในหมู่บ้าน ต่างๆ มีทั้งถนนลาดยาง ถนนคอนกรีต

เสริมเหล็ก และถนนลูกรัง

๒. การโทรคมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	๑๓	แห่ง
----------------------	----	------

๓. การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึง	๑๐	หมู่บ้าน
- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า	๒,๙๙๔	ครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐%

๔. แหล่งน้ำธรรมชาติ

แม่น้ำวัง ไหลผ่านพื้นที่บ้านท่าส้มป่อย หมู่ที่ ๑ ,บ้านแม่ทะ หมู่ที่ ๕ ,บ้านทุ่งฝาย หมู่ที่ ๒ ,บ้านต้นยาง ๘ ,บ้านท่าโทกมกคลชัย ม.๙ ,บ้านท่าโทก ม.๔ ,บ้านนาบ่อเหนือ หมู่ที่๗ และบ้านปงชัยนาบ่อ หมู่ที่ ๑๐

ลำห้วย ๙ สาย

- ห้วยหลวง ไหลผ่านบ้านท่าส้มป่อย หมู่ที่ ๑
- ห้วยแม่ทะ ไหลผ่านบ้านแม่ทะ หมู่ที่ ๕
- ห้วยแม่กระเริ่ม ไหลผ่านบ้านทุ่งฝาย หมู่ ๒ ,บ้านแพะหนองแดง หมู่ ๓ ,
บ้านท่าโทก หมู่ ๔ บ้านนาป้อเหนือ หมู่ ๗ , บ้านต้นยาง
หมู่ ๘ , บ้านท่าโทกมงคลชัย หมู่ ๙ บ้านท่าโทกหมู่ที่ ๔
และบ้านปงชัยนาป้อ หมู่ที่ ๑๐
- ห้วยแม่ทรายคำ ไหลผ่านบ้านกลาง หมู่ ๖ , บ้านนาป้อเหนือ ม.๗
- ห้วยดอกเข็ม ไหลผ่านบ้านแพะหนองแดง หมู่ ๓
- ห้วยม่วง ไหลผ่านบ้านแพะหนองแดง หมู่ ๓
- ห้วยเลื่อน ไหลผ่านบ้านแพะหนองแดง หมู่ ๓
- ห้วยจำก่า ไหลผ่านบ้านแม่ทะ หมู่ ๕
- ห้วยทราย ไหลผ่านบ้านแพะหนองแดง หมู่ ๓

๕. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ระบบประปา ๙ แห่ง
- ฝาย ๑ แห่ง
- อ่างเก็บน้ำ ๑ แห่ง
- อื่น ๆ

ข้อมูลอื่น

๑. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

- ทรัพยากรป่าไม้ สภาพพื้นที่ป่าไม้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีพื้นที่
ไม่มากนักคิดเป็น

พื้นที่ ๑ ใน ๔ ของพื้นที่ทั้งหมด และบางส่วนเป็นพื้นที่ป่าสงวน

- ทรัพยากรน้ำ มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน จำนวน ๑ สาย คือแม่น้ำวัง

๒. มวลชนจัดตั้ง

- อาสาสมัครสาธารณสุขขั้นมูลฐาน ๒๖๔ คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ๑๙ คน

ข้อมูลศักยภาพในตำบล

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

(๑) การรวมกลุ่มของประชาชน

- กลุ่ม ธนาคารข้าว ๑ กลุ่ม -กลุ่มตัดเย็บ ๒ กลุ่ม
- กลุ่มเกษตรกร ๑ กลุ่ม -กลุ่มเลี้ยงโคพันธุ์พื้นเมือง ๑ กลุ่ม
- กลุ่มเลี้ยงปลาตุก ๒ กลุ่ม - กลุ่มเลี้ยงกบ ๑ กลุ่ม

- กลุ่มเลี้ยงปลา ๑ กลุ่ม - กลุ่มผลิตปลอดสารพิษ ๑ กลุ่ม
- กลุ่มเลี้ยงวัวพันธุ์ผสม ๑ กลุ่ม

(๒) ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

ตำบลทุ่งผาย มีราษฎรซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ อาศัยอยู่ร่วมกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษมีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกันตามแบบอย่างของคนภาคเหนือทั่ว ๆ ไป ประกอบกับพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทำการเกษตรได้เกือบตลอดทั้งปี ทั้งยังมีหมู่บ้านต้นแบบโครงการเกษตรผสมผสานตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง อีกทั้งบางส่วนของพื้นที่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คือ ดินขาว ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สามารถแปรรูป ไปใช้ประโยชน์ทางอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยในปัจจุบันมีบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการแล้ว

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

(๑) จำนวนบุคลากร จำนวน ๔๓ คน

- ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๑๒ คน
- ตำแหน่งในส่วนการคลัง ๖ คน
- ตำแหน่งในส่วนโยธา ๕ คน
- ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการ ๓ คน
- พนักงานจ้าง ๑๗ คน

(๒) ระดับการศึกษาของบุคลากร

- ประถมศึกษา ๒ คน
- มัธยมศึกษา ๖ คน
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ๑ คน
- ประกาศนียบัตรชั้นสูง ๕ คน
- ปริญญาตรี ๒๓ คน
- สูงกว่าปริญญาตรี ๖ คน

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	๑,๓๓๙,๔๖๓.๗๓	๑,๗๖๖,๕๕๖.๓๐
รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้	๑๔,๑๔๒,๗๙๔.๓๐	๒๐,๓๐๘,๒๐๘.๒๔
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	๗,๖๙๗,๙๕๙.๐๐	๗,๓๘๙,๙๔๓.๐๐
รวม	๒๓,๑๘๐,๒๑๗.๐๓	๒๙,๔๖๔,๗๐๗.๕๔

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ถือเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง
(รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนอยู่ระหว่าง ๑๒-๒๐ ล้านบาท)

๑. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
๑.	นายสมศักดิ์ ตะนะเกต	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๒.	นายเรวัตร ยศเสนา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๓.	นายพีรวัช ทับกลัด	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๔.	นายสายันต์ แก้ววรรณรัตน์	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

๒. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
๑.	นายสุพจน์ พรหมไชย	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๒.	นายสิทธิพล ดวงปิ่นตา	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๓.	นายทวีศักดิ์ นพคุณ	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
๔.	นางลัดดา มูลหล่อ	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๑
๕.	นายจรัส อ้วนมาก	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๑
๖.	นายอำนวย คำพุ่มบุตร	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๒
๗.	นายกมล วงศ์ใจ	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๓
๘.	นางอารีย์ บุญปัญญา	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๓
๙.	นายประสิทธิ์ มูลเมือง	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๔
๑๐.	นายทเวทย์ พุทธรังค์	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๔
๑๑.	นายมานิตย์ ไสตัน	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๕
๑๒.	นายศรีวรรณ ใจเปี้ย	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๕
๑๓.	นายสมนึก ถาใจ	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๖
๑๔.	นายรุ่งสุริยา ชัดติข้าย	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๖
๑๕.	นายบุญหลี่ พุทธรังค์	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๗
๑๖.	นางกลีบผกา ตาจีน	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๗
๑๗.	นายกำพล สมศิริ	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๘
๑๘.	นายวีระศักดิ์ คำสุภา	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๘
๑๙.	นายสมิง อิวังค์เงิน	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๙
๒๐.	นายบุญธรรม บุตรคำลือ	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๙
๒๑.	นายทองเปลว สมกองแก้ว	สมาชิกสภา อบต.ทุ่งฝาย ม.๑๐

๓.พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ลำดับ ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
๑.	นายทวีศักดิ์ นพคุณ	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย
สำนักงานปลัด พนักงานส่วนตำบล		
๒.	นายอดิเทพ ทองศรี	หัวหน้าสำนักงานปลัด ๗
๓.	นางปราณี พรหมพอง	บุคลากร ๖ว
๔.	นายณภัทร ปันวงศ์	นิติกร ๕
๕.	นางสาวปิยะพร ใจดา บุตร	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๕
๖.	นางสาวมณฑิรา ศรีวงศ์	นักวิชาการศึกษา ๕
๗.	นางแสงจันทร์ อินปา	ครู ศศ.๑
๘.	นางสาวรุ่งไพลิน ตาตัน	ครูผู้ดูแลเด็ก
๙.	นายชนก ฐ์เกษณ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๓
๑๐.	นางสาวนภัสกร สุวรรณ อัคร์	เจ้าพนักงานธุรการ ๕
๑๑.	นายกฤต ฌ ลำปาง	เจ้าหน้าที่ป้องกันฯ ๒
ลูกจ้างประจำ		
๑๒.	นายองอาจ สิทธิจีน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
พนักงานจ้างตามภารกิจ		
๑๓.	นางสาวอุบลรัตน์ ชัย นันทรัตน์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๑๔.	นายการันต์ ศรีใจ	พนักงานขับเครื่องจักรกลขนาดเบา
๑๕.	นายจำนงค์ สิริวงศ์	พนักงานขับรถยนต์
๑๖.	นายสมพงษ์ พิชัยวงศ์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ป้องกันฯ
๑๗.	นายบุญมี สิทธิจีน	คนงานประจำรถขยะ
๑๘.	นายทศนิกร แสนผาบ	คนงานประจำรถขยะ
๑๙.	นายบุญจู พิละแสน	ภารโรง
๒๐.	นางวนิดา ปัญญาเจริญ	ผู้ดูแลเด็ก
๒๑.	นางสาวเพ็ญศรี ไสตัน	ผู้ดูแลเด็ก
๒๒.	นางสาวรัชชีย์ วงศ์ใจ	ผู้ดูแลเด็ก

<u>พนักงานจ้างทั่วไป</u>		
๒๓.	นายมิโชค ใจเป้ย	ยาม
๒๔.	นายสราวุธ เครือวิเสน	คนงานประจำรถขยะ
๒๕.	นายเกดิษฐ์ สิริวงศ์	คนงานประจำรถขยะ
๒๖.	นางศิริรัตน์ อินทะสงค์	คนงานทั่วไป
๒๗.	นายบุญเจริญ เขียวคำ	คนงานทั่วไป
<u>ส่วนการคลัง</u>		
<u>พนักงานส่วนตำบล</u>		
๒๘.	นางพรภัก ภูไพบูลย์	ผู้อำนวยการกองคลัง ๗
๒๙.	นางอัญชลี ศรีประเสริฐ	นักวิชาการการเงินและบัญชี ๕
๓๐.	นางประทุมพร เก่งการจับ	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ๔
๓๑.	นางภคธีรา คำลือ	นักวิชาการคลัง ๓
๓๒.	นางสุพัตรา ปิงยา	เจ้าพนักงานธุรการ ๔
๓๓.	นางสาวเสาวนีย์ บุญทวี	เจ้าพนักงานพัสดุ ๔
<u>พนักงานจ้างตามภารกิจ</u>		
๓๔.	นางสาวจุรีพร เสริมสุข	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ
๓๕.	นางสาวพัฒนรัตน์ สิงห์ แก้วยศ	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
<u>ส่วนโยธา</u>		
<u>พนักงานส่วนตำบล</u>		
๓๖.	นายปัญญา ลอดเกิด	ผู้อำนวยการกองคลัง ๗
๓๗.	นายกิตติศักดิ์ มะโน สุวรรณ	นายช่างโยธา ๕
๓๘.	นายประสิทธิ์ ต้นมาเชื้อ	นายช่างโยธา ๕
๓๙.	นางกัลยา พิชัยวงศ์	เจ้าพนักงานธุรการ ๕
๔๐.	นายชิษณุพงษ์ กันเวียน	ช่างไฟฟ้า ๒
<u>ส่วนสวัสดิการสังคม</u>		
<u>พนักงานส่วนตำบล</u>		
๔๑.	นายพงษ์ศักดิ์ บุษเนียร	หัวหน้าส่วนสวัสดิการ ๖
๔๒.	นางสาวอุบล เครือตะมา	นักพัฒนาชุมชน ๕
<u>ลูกจ้างประจำ</u>		
๔๓.	นางวณิชชญา รินแก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขต ที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

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

สุนิษ ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาดพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ทำที่และมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ ที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการ ที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการ

ให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้าน กองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอากรสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงานด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อยตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้านคือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร