

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการ
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพื่อนำมาประกอบแนวคิดการศึกษา ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
4. บริบททั่วไปของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปหากกล่าวถึง ความพึงพอใจ มักจะศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึง
พอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service
Satisfaction) ในการศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง
มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ฟิทเจอร์ และดูรันด์ (Fitzger and Durund, 1980 : 586 ; รัตนา สวาสดิพันธ์, 2540
: 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public
Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน
การปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่
แท้จริงและการประเมินผลจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ
เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย การ
ประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

เจอร์สัน (Gerson, 1993 : 45) ได้อธิบายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังเมื่อบุคคลได้รับการ โดยมีการประเมินหรือให้คะแนนระดับคุณภาพบริการ และระดับความพึงพอใจ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพยายามปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ในโอกาสต่อไป ประโยชน์ของการประเมินความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่

1. ทำให้คุณภาพการบริการของหน่วยงานดีขึ้น
2. ทำให้หน่วยงานรู้ถึงขีดความสามารถหรือขีดมาตรฐานที่ดีที่สุดของการ

ทำงาน

3. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงผลงาน
4. ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

พิน คงพูน (2529 : 21) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

สุรศักดิ์ นาลวิล (2544 : 15) อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งใด โดยแต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ การเรียนที่แตกต่างกัน ทำให้มีความรู้สึกต่อบริการในด้านคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง

อมร รักษาสัตย์ (2546 : 142) เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดการบริการ หมายถึง การให้บริการอย่างดี เป็นที่พึงพอใจของประชาชน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นอารมณ์ ความรู้สึก ที่คนคดิ ส่วนบุคคลที่มีต่อบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของชุมชน นั้น

ไพศาล สุริยะมงคล และวีรยุทธ มาณะศิริรานนท์ (2551 : 40-44) ได้อธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของชุมชน ไว้ว่า ในการพิจารณาความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของเมืองจะให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ เช่น ผลผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด รายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากร เงินฝากสำรองในพื้นที่ เป็นต้น และยังรวมไปถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสาธารณสุขไปโลก แต่การพิจารณาด้านคุณค่าของชุมชนจังหวัด

จากคุณภาพชีวิต และสภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชน สหประชาชาติได้กำหนดปัจจัยชี้วัด 9 ตัวในการวัดความเป็นเมืองน่าอยู่ ได้แก่ 1) คุณภาพสิ่งแวดล้อม 2) คุณภาพที่อยู่อาศัย 3) สุขอนามัยชุมชน 4) ความปลอดภัยชุมชน 5) ความคล่องตัวในการเดินทางโดยระบบสาธารณะ 6) โอกาสทางการศึกษาของประชาชน 7) การบริการขั้นพื้นฐานของเมือง 8) สิทธิในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน และ 9) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองของประชาชน และองค์การอนามัยโลกได้กำหนดลักษณะเมืองน่าอยู่ไว้ 11 ประการ คือ

1. การรักษาความสะอาดทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมรวมถึงที่อยู่อาศัย
2. มีความสมดุลและยั่งยืนของระบบนิเวศที่เชื่อมโยงระหว่างคน พืช สัตว์ และสิ่งแวดล้อม

3. ชุมชนเข้มแข็ง ช่วยเหลือเกื้อ สามัคคีกัน

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนดำเนินการ และตัดสินใจ

สิ่งที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ และสุขภาพอนามัย

5. รัฐมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของประชาชน เช่น อาหารที่ถูกสุขอนามัย น้ำสำหรับอุปโภคบริโภค ที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพเครื่องนุ่งห่มที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพ การรักษาพยาบาล การมีงานทำเพื่อสร้างรายได้และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6. ประชาชนมีสิทธิ มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสาร มีการประสานงานเพื่อทำงานร่วมกันกับชุมชน และมีกลไกในการระดมความคิด ประสานการณ์ทรัพยากรต่างๆ ร่วมกับประชาชน

7. มีนวัตกรรมใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง และสร้างระบบเศรษฐกิจที่เอื้อต่อการเป็นเมืองมีชีวิต

8. ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์กับเมืองใกล้เคียงในด้านวัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ และเอกลักษณ์ของชุมชน

9. มีการดำเนินงานที่ทำโครงการบรรณูป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

10. มีระบบการให้บริการสาธารณสุขและการดูแลผู้ป่วย ที่ประชาชนสามารถเข้าถึง และได้รับบริการอย่างทั่วถึงเสมอภาคกัน

11. ประชาชนมีสุขภาพในระดับที่ดีมากหรือมีอัตราการเจ็บป่วยในระดับต่ำ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มณีวรรณ คັນไทย (2533 : 66-69) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ
4. ด้านระยะเวลาของการบริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397 – 400 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34)

วัลลภา ชายหาด (2532 : 12) และ สุกจิต จันทรประทีน (2525 : 13) ได้กล่าวถึงหลักการบริการว่า ให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Sati factory Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามความเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amplly Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเล ที่ตั้ง สถานที่ให้บริการมีความทั่วถึง
2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการ การได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือการที่บุคคลอื่นกล่าวขานถึงบริการในทางบวก หากตรงกับความเชื่อถือที่มีมาก่อนก็จะมีความรู้สึกที่ดี เป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร โดยการวางนโยบายการบริการคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการแสดงพฤติกรรมและสนองความต้องการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมการบริการ บรรยากาศของการบริการ โดยการออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งสถานที่ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ

สมใจ ลักษณะ (2546 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลคือผู้เสมอ

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534 : 15) ได้กล่าวถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจอาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการประเมินให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบหรือคำตอบอิสระ โดยเป็นคำถามที่อธิบายถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้รับบริการตั้งแต่ ก่อนรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากรับบริการ เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

ปัจจุบันแนวทางการให้บริการสาธารณะของประเทศต่างๆ ได้มีการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนใหม่ เพื่อที่จะเป็นการเปิดเผยแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปได้รู้ เป็นการเพิ่มความมั่นใจแก่สาธารณะชนว่าการให้บริการนั้นมีมาตรฐานเชื่อถือได้ การพัฒนาแนวทางการให้บริการสาธารณะไม่ควรยึดคิดว่าถูกต้องเสมอไป ทุกสถานการณ์ ดังนั้น จึงควรปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้จริงในทุกสถานการณ์ การพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์แนวทางการให้บริการสาธารณะ จำเป็นต้องมีแนวทางกว้างๆ 3 อย่าง คือ โครงร่างข้อกำหนดทางกฎหมาย ผลกระทบจากการปฏิบัติภายในองค์กรบริการสาธารณะ และมาตรฐานของหลักเกณฑ์องค์กรสาธารณะอื่นๆ ขอบเขตของการให้บริการสาธารณะ (วรเดช จันทรศร. 2544 : 15)

สำหรับคำนิยามการบริการสาธารณะ (Service Public) ได้มีผู้นิยามความหมายไว้ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2538 : 7) ได้อธิบายความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

นั้นหัวหน้า บรมานันท์ (2541 : 9-11) ได้กล่าวถึง บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐต้องจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ความหมายดังกล่าว การบริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ จะต้องเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล มหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคล มหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน การบริการสาธารณะส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำ โดยให้องค์กรภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดบริการสาธารณะขึ้น โดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น จึงมีการมอบหมายการบริการสาธารณะหลายๆ ประเภทให้องค์กรส่วนท้องถิ่นคือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด พัทยา กรุงเทพมหานคร ไปจัดทำแทนรัฐ

สำหรับหลักการในการบริการสาธารณะจะต้องคำนึงถึง 2 ประการ คือ

1. ประโยชน์สาธารณะ องค์กรของรัฐมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์กับประชาชน 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย ได้แก่ การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย การเสียภาษีให้รัฐ และกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร ธรรมชาติ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการพัฒนาการเมือง การบริหาร

2. หลักการบริหารในการบริการประชาชน รัฐบาลมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน ที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่างๆ ตามระเบียบกฎหมายและนโยบายขององค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่บริการประชาชนดีแล้วประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนมาติดต่อรับบริการขององค์กรของรัฐถ้ามีการจัดระบบบริหารที่ดีเป็นต้นว่า มีการจัดองค์กร การวางแผน การประสานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้คือการทำงานที่มีประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มา

รับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบบริหารงานที่หย่อนสมรรถภาพ ผลก็จะตกกับประชาชนที่องเสียเวลา เสียงบประมาณและสุดท้ายประชาชนก็จะเบื่อนายคองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐส่วนรวม ทั้งระบบการบริการที่เน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยที่ประชาชนมาคิดคองงานแล้วก็จะสามารถกระทำให้สำเร็จได้อย่างครบถ้วน มีอำนาจหน้าที่จะคณาเนินการตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วน

สำหรับปัจจัยสำคัญในการบริการสาธารณะนั้น ประกอบไปด้วย

1. ผู้บริหารจะต้องมีนโยบายและทิศทางที่แน่นอนชัดเจน
2. ข้าราชการต้องมีความรู้ความสามารถ มีระเบียบวินัย และมีความสำนึก

ในการรับใช้ประชาชน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. มีงบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ
4. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม

นอกจากนั้น การพัฒนาบริการสาธารณะ องค์กรต้องคำนึงถึงการปรับบทบาทขององค์กรให้สามารถแข่งขันด้านการบริการกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ ต้องใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการให้บริการ จะต้องจัดรูปแบบการให้บริการสาธารณะแบบเฉพาะเจาะจงให้มากขึ้นและจะต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งหลักการบริหาร การบริการประชาชน รัฐบาลมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน ที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปต่างๆ ตามระเบียบกฎหมายและนโยบายขององค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่บริการประชาชนดีแล้วประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ

2. หลักการในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541 : 43-54) กล่าวถึงหลักการในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 3 หลักดังนี้

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เนื่องจากการบริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญคือ การให้บริการเพื่อประโยชน์กับประชาชนทุกคน โดยไม่ได้เจาะจงเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ดังนั้นประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นสิ่งจำเป็น หรือเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน หากมีการหยุดชะงักการให้บริการ ข่อมทำให้ประชาชนเดือดร้อน ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการสาธารณะที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน หากต้องการมีการเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะนั้น ข่อมสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

นันทวัฒน์ บรรณานันท์ (2541 : 67-74) ยังกล่าวอีกว่าการให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นมี 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย การให้บริการด้านสุขอนามัยเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการ เช่น การจัดให้มีน้ำสะอาด การบำบัดน้ำเสีย การเก็บขยะและของเหลือใช้

2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ เช่น จัดให้มีตลาดและตลาดนัด การจัดให้มีการขนส่งมวลชน และการขนส่งนักเรียนในเขตของตนเอง

3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดให้มีการให้บริการสาธารณะด้านสังคม เช่น จัดสวัสดิการสังคม ซึ่งอาจเป็นสวัสดิการสำหรับเด็ก คนพิการ ผู้คอยโอกาส หรือผู้สูงอายุ และสวัสดิการสุขภาพอนามัย ส่วนบริการสาธารณะด้านการศึกษา จากหลักการกระจายอำนาจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถให้บริการสาธารณะโดยการจัดการศึกษาให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบได้

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการให้บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรมได้ เช่น การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ การดูแลรักษาโบราณสถาน หรือการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสืบสานอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นไว้

3. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

กันด์ลาซ และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 195-197) เสนอแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา หรือลดปัญหาได้

(เมธี ครอบแก้ว. 2529 : 47 ; อ้างอิงจาก ซิคพงษ์ เปลี้นจำ. 2539 : 24) กล่าวว่า ประชาชน จะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากขึ้นเรื่อยๆ ควบคู่ไปกับการจัดบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนี้ นักวิชาการได้ตั้งเงื่อนไข ที่เรียกว่า ทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของแอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) โดยเงื่อนไขนี้กล่าวไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. ความสมบูรณ์ของลำดับการเรียงความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ สามารถเปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความคงเส้นคงวา (Transitive)

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพารेटโต้ กล่าวคือ ในสังคมมีสิ่งทีคนในสังคมชอบและไม่มีความขัดแย้งกันสิ่งนั้น ก็จะสรุปได้ว่าสังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งนี้ไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหนึ่ง ก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจและสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนในทุกๆ ทาง โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบหรือไม่ชอบการเลือกใดๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตนอย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษ ได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว กล่าวคือ ผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากถึงขนาดว่าเมื่อไรก็ตามที่เขาต้องการแสดงความพึงพอใจต่อกิจกรรมสาธารณะ โดยที่ในสังคมมีความคิดเห็นแตกต่างโดยสิ้นเชิง

ไรแลนเดอร์ และ โปรโวสต์ (Rylander and Provost. 2006 : 123) ได้กล่าวถึงผลของเทคโนโลยีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะพึ่งพาเทคโนโลยีในการดูแลลูกค้า เช่น ให้ลูกค้าฝากข้อความทางโทรศัพท์ หรือให้ฟังรายละเอียด

จากเทปบันทึกเสียงเองจากการกดหมายเลขโทรศัพท์ต่อเนื่องกันไป ซึ่งบางครั้งอาจทำให้ลูกค้า ยิ่งทวีความไม่พอใจมากขึ้น การที่ผู้ให้บริการอาศัยเทคโนโลยีในการดูแลความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินงาน ทำให้ต้องจำกัดจำนวนพนักงาน ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ คือ ขาดการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือ ควรจัดหา พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆที่อาจมีจากการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการควรเป็นเพียงสิ่งสนับสนุน แต่ไม่ใช่มาแทนที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเป็นผู้ที่ต้องพบปะและให้บริการกับประชาชนโดยตรง จึงต้องมีความสามารถในการสื่อสารทำความเข้าใจ ไม่ใช่อารมณ์กับผู้รับบริการ ควรมีหลักการในการพูด ดังพระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ตรัสเกี่ยวกับการพูดไว้ว่า การจะกล่าวคำใดๆ ที่เป็นคติควรมีหลักการดังนี้ (กระทรวงวัฒนธรรม. 2551 : 43-44)

1. ควรพูดตามลำดับความเข้าใจ
2. ควรอ้างเหตุผลแนะนำให้ผู้ฟังเข้าใจ
3. ควรพูดสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้ฟัง
4. ไม่พูดเพราะต้องการสิ่งตอบแทน
5. ไม่พูดกระทบ เสียชื่อเสียงผู้อื่น
6. ควรพูดสิ่งที่คุณฟังไม่เคยฟังมาก่อน
7. สิ่งที่เคยฟังแล้วยังไม่ชัดเจน ให้อธิบายให้เข้าใจ
8. ควรพูดเพื่อตอบข้อสงสัย
9. ควรพูดเพื่อแก้ความเข้าใจที่ผิดให้ถูกต้อง
10. ควรพูดสิ่งที่ทำให้ผู้ฟังมีจิตผ่องใส

4. ตัวบ่งชี้การให้บริการ

เบอร์รี่, วอลล์ และคาร์บอน (Berry, Wall and Csrbone. 2006 : 43-57) ได้ศึกษาตัวบ่งชี้ในการให้บริการแก่ลูกค้า จากบทเรียนที่ได้จากการตลาด ไว้ว่า

การประเมินการให้บริการโดยรับบริการหรือลูกค้า ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานมากกว่าตัววัด ซึ่งมิตัวบ่งชี้หลายตัวในการปฏิบัติงาน เมื่อเลือกประเภทของบริการ และประเมิน ผลการให้บริการ ในความเป็นจริงจะมีตัวบ่งชี้ไม่กี่ตัว ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ภาพรวมของลูกค้าต่อการให้บริการ ลูกค้าจะต้องมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานด้านเทคนิคกระบวนการของการให้บริการ (ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ, Functional Clues) รูปลักษณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก ที่มองเห็นจับต้องได้ในการให้บริการ (ตัวบ่งชี้ด้านวัตถุ, Mechanic Clues) และพฤติกรรมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (ตัวบ่งชี้ด้านมนุษย์, Humanic Clues) ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ ด้านวัตถุ และด้านมนุษย์ มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์การให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีอิทธิพลทั้งในด้านความคิดเห็นเชิงเหตุผล และด้านจิตใจ อารมณ์ ต่อคุณภาพการให้บริการ การออกแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน ดำเนินการตามตัวบ่งชี้ เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารและธุรกิจต้องมีการรับรู้ และมีความตระหนักเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องมีการจัดการตัวบ่งชี้

เฮคเคิล และคณะ (Haeckel et al. 1999 ; อ้างอิงจาก Berry, wall & Carbone. 2006 : 53) แบ่งตัวบ่งชี้ 3 ประเภท คือ

1. ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Functional Clues) ตัวบ่งชี้นี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเทคนิคกระบวนการในการให้บริการ ตัวบ่งชี้ก็คือ อะไร (What) คือประสบการณ์ในการรับบริการของลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการ ยกตัวอย่าง เช่น การ์ดที่ออกให้ของโรงแรมเปิดประตูห้องพักได้หรือไม่ เครื่องรับโทรศัพท์ในห้องพักใช้งานได้หรือไม่ การปลุกให้ตื่นได้ดำเนินการตามที่แจ้งไว้หรือไม่ และการบริการตามห้องพักได้ตามที่สั่งหรือไม่
2. ตัวบ่งชี้ด้านวัตถุ (Mechanic Clues) ตัวบ่งชี้นี้หมายถึง ส่วนที่เป็นวัตถุจับต้องได้หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึง ภาพที่มองเห็น กลิ่น เสียง รส และพื้นผิว ดังนั้นตัวบ่งชี้นี้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่สัมผัสได้ในการรับบริการของลูกค้า เช่น อาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด แสงสว่าง สีสรรคการตกแต่ง เป็นต้น
3. ตัวบ่งชี้ด้านมนุษย์ (Humanic Clues) ตัวบ่งชี้นี้เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น การให้คำพูด น้ำเสียง ระดับความกระตือรือร้น ภาษากาย ความประณีต และการแต่งกายที่เหมาะสม เช่น กิริยามารยาทที่เป็นมิตรของผู้ให้บริการสายการบิน ต่อผู้โดยสาร และการแต่งกายที่มีลักษณะเฉพาะ แสดงถึงตัวบ่งชี้ด้านมนุษย์

การปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ถ้ายังมีมากก็จะเพิ่มความสำคัญต่อผลทางด้านอารมณ์ความเป็นมนุษย์มากขึ้นเท่านั้น และเป็นโอกาสในการสร้างความน่าเชื่อถือ ความคาดหวัง และความภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ก็เวนิย์ล มอร์ร์ และ บิทเนอร์ (Keaveney, Mohr and Bitner. 1995 ; อ้างถึงใน Berry, Wall and Carbone. 2006 : 57) กล่าวว่าบุคลากรอาจ

ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่พึงประสงค์ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ได้เช่นกัน ถ้าผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ และมีแหล่งข้อมูล การรับรู้ของลูกค้าต่อความพยายามของบุคลากรในการให้บริการจะมีผลอย่างมากกับความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า ตัวบ่งชี้ด้านมนุษย และตัวบ่งชี้ด้านวัตถุ คือ อย่างไร (How) ของประสบการณ์ในการรับบริการของลูกค้า ตัวบ่งชี้ดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กร ที่เข้าใจ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ได้รับบริการตามที่ต้องการ หรือคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้ด้านวัตถุที่เป็นเลิศก็ไม่สามารถทดแทน ตัวบ่งชี้ด้านมนุษยที่บกพร่องได้ เพราะพฤติกรรมที่แสดงออกจากรมนุษยจะมีผลมากกว่า ต่อความรู้สึกของรู้ค่า บทบาทของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ ด้านวัตถุ และด้านมนุษยที่มีต่อการให้บริการลูกค้า

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท มักตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมรู้สึกว่าได้ประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งเป็นการสะท้อนการให้บริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด และเป็นการเพิ่มความมั่นใจแก่สาธารณะชนว่าการให้บริการของรัฐมีมาตรฐานเชื่อถือได้

บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

สำหรับบริบททั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, 2551 : 35-40)

1. สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ตั้งอยู่ในตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ 2.36 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

หลักเขตที่ 1 อยู่ภายในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ธวัชบุรี

หลักเขตที่ 2 อยู่กลางทุ่งนาติดกับที่สวนของนายเสกสิทธิ์ ไวนิยมพงษ์

หลักเขตที่ 3 อยู่หลังคูคลองบ้านตะโมม หมู่ที่ 13

หลักเขตที่ 4 อยู่ในเขตบ้านที่มีการครอบครองทางเข้าบ้านเหล่าแถม

เขตการปกครองแบ่งออกเป็น 5 หมู่บ้าน 864 ครัวเรือน ณ เมษายน 2550 ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านนิเวศน์ มี 291 ครัวเรือน

หมู่ที่ 2 บ้านจอมพล มี 229 ครัวเรือน

หมู่ที่ 13 บ้านตะโมม มี 96 ครัวเรือน

หมู่ที่ 14 บ้านรัชชัย มี 33 ครัวเรือน

หมู่ที่ 15 บ้านนิเวศน์ มี 215 ครัวเรือน

1.2 ประชากร จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ เมษายน 2550 มี จำนวนทั้งสิ้น 2,565 คน จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 1,875 คน แยกเป็น ชาย 894 คน หญิง 981 คน

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 การคมนาคม การจราจร มีถนนทางหลวงแผ่นดินสาย กรุงเทพฯ - อุบลราชธานี เป็นถนนลาดยางผ่านกลางพื้นที่เทศบาล ถนนภายในเขตเทศบาล มีทั้งสิ้น 29 สาย แยกได้ดังนี้ ถนนลาดยาง 4 สาย ถนนลูกรัง 8 สาย ถนน คสล. 17 สาย ไม่มีสถานีขนส่ง ไม่มีการสัญจรทางน้ำและอากาศ ไม่มีสะพานลอยคนข้าม ไม่มีการจัดพื้นที่สำหรับการจอดรถยนต์และจักรยานยนต์ การจราจรยังไม่ติดขัด ประชากรยังอยู่อาศัยเบาบาง

2.2 การประปา

2.2.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 625 ครัวเรือน

2.2.2 เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ บริหารกิจการประปาเอง

2.2.3 น้ำประปาผลิตได้ 500 ลูกบาศก์เมตร/วัน น้ำประปาที่ใช้เฉลี่ย 300

ลบ.ม/วัน

2.2.4 แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบสำรอง อยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

2.3 ไฟฟ้า

2.3.1 จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 636 ครัวเรือน

2.3.2 พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า ร้อยละ 90 ของพื้นที่ทั้งหมด

2.3.3 ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่าง จำนวน 400 จุด ครอบคลุมถนน 27 สาย

2.4 การสื่อสาร

2.4.1 โทรศัพท์ส่วนบุคคลในพื้นที่มี 250 เลขหมาย

2.4.2 โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่มี 5 หมายเลข

2.4.3 ชุมสายโทรศัพท์ในเขตพื้นที่ 1 แห่ง

2.4.4 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง ให้บริการด้านไปรษณีย์ในพื้นที่

2.4.5 ระบบเสียงตามสาย/ หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุม ร้อยละ 80 ของพื้นที่

2.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ มีพื้นที่แยกเป็นประเภทได้ดังนี้

2.5.1 พื้นที่อยู่อาศัย 1,030 ไร่

2.5.2 พื้นที่ทำกิน 295 ไร่

2.5.3 พื้นที่สถานที่ราชการ/ที่ราชพัสดุ 95 ไร่

3. ด้านเศรษฐกิจ

3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ / รายได้ประชากร การประกอบอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ทำเกษตรกรรม ที่ดินทำการเกษตรของประชาชนจะอยู่นอกเขตเทศบาลพืชที่ใช้ทำการเกษตรคือ ปลูกข้าวเป็นหลัก โดยจะทำนาปีละ 1 ครั้ง หลังฤดูเก็บเกี่ยวจะพบปัญหาการว่างงานและอพยพแรงงานไปท้องถิ่นอื่น

3.2 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงาน 8 แห่ง โดยแยกเป็น โรงสีข้าว 4 แห่ง โรงงานผลิตเส้นขนมจีน 4 แห่ง มีแรงงานประมาณ 40 คน

3.3 การพาณิชย์กรรม/บริการ ในเขตเทศบาลมีร้านค้าต่าง ๆ ดังนี้ ร้านจำหน่ายอาหารเครื่องคิม 44 ร้าน ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง 2 ร้าน ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าวิทย์ 1ร้าน ร้านซ่อมมอเตอร์ไซด์ 5 ร้าน ร้านบริการเสริมสวย 10 ร้าน ทิศทางของการค้าการลงทุนในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ในอนาคตจะเพิ่มมากขึ้นเพราะมีการเติบโตในทุก ๆ ด้าน

4. ด้านสังคม

4.1 ประชากร มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,565 คน แยกเป็นเพศชาย 1,246 คน เพศหญิง 1,319 คน

4.2 การศึกษาสถาน ประเพณี วัฒนธรรม สถานศึกษาระดับประถม 1 แห่ง มีเพียงพอสำหรับนักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ภาคบังคับ การศึกษาระดับเตรียมอุดมและอุดมศึกษาไม่มีในเขต อัตรารัฐครูและนักเรียนโดยเฉลี่ยประมาณ 1/25 มีวัดพุทธ 4 แห่ง คริสตจักร 1 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง มีวัฒนธรรม ประเพณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้สืบทอดกันมาคือ ประเพณีฮีต 12 คอง 14

4.3 การสาธารณสุข สุขภาพอนามัยของประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ในเกณฑ์ดี สถานรักษาพยาบาล มีดังนี้

4.3.1 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 1 แห่ง

4.3.1 สถานีอนามัยตำบลนิเวศน์ 1 แห่ง

4.3.3 บ้านขยาย 1 แห่ง

โรงพยาบาลราชบุรี ตั้งอยู่บ้านราชบุรีคินแดงซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

4.4 การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ได้รับการสนับสนุนสำหรับผู้ป่วย ผู้ยากไร้ โดยจ่ายค่าเวชภัณฑ์สงเคราะห์ผู้ป่วยอนาถาที่อยู่ในเขตเทศบาลสมทบกับสถานีอนามัยตำบลบ้านนิเวศน์

4.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สถานีตำรวจภูธรอำเภอราชบุรีตั้งอยู่ในเขตเทศบาล มีกำลังพลประจำการดังนี้

4.5.1 นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร 10 นาย

4.5.2 ตำรวจชั้นประทวน 117 นาย

4.6 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับเพลิง จำนวน 2 คัน จุน้ำได้ 2,000 ลบ.ม. และ 6,000 ลบ.ม. พนักงานดับเพลิง 13 คน มีการฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัย ปี 2546 จำนวน 1 ครั้ง ฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ปี 2549 จำนวน 1 ครั้ง มีผู้ผ่านการอบรม 60 คน

5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 แหล่งน้ำ มีอ่างเก็บน้ำราชชัย เป็นแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์ มีหนองแช่เป็นแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการดับเพลิงและทำความสะอาดทั่วไป ที่ดินสำหรับกำจัดขยะ จำนวน 5 ไร่ ตั้งอยู่ห่างจากเขตชุมชนเป็นระยะทาง 0.5 ก.ม.สภาพแวดล้อมทั่วไปยังไม่มีปัญหาขยะ น้ำเสียและมลภาวะ จะมีปัญหาในช่วงฤดูแล้งที่แหล่งน้ำในการเกษตรจะตื้นเขินไม่เพียงพอ

5.2 ทรัพยากรป่าไม้ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีพื้นที่ป่าไม้ไม่มากนัก จะมีเพียงบริเวณพื้นที่ของวัดกลางเก่าและบริเวณป่าละเมาะในพื้นที่สาธารณประโยชน์คองปู่คา

5.3 สถานการณ์น้ำเสีย เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีพื้นที่ 2.36 ตารางกิโลเมตร มีปริมาณการใช้น้ำประปา 350 ลบ.ม./วัน คาดการณ์ปริมาณน้ำเสีย 150 ลบ.ม./วัน แหล่งกำเนิดน้ำเสียมาจากบ้านเรือน, ตลาด, ย่านพาณิชยกรรม ลักษณะพื้นที่จะเป็นที่สูงทางทิศตะวันตกและทิศเหนือแล้วลาดต่ำลงมาทางทิศใต้ น้ำเสียไหลรวมมาทางทิศใต้บริเวณที่นาประชาชน ปัจจุบันยังไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย

5.4 สถานการณ์ขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ มีปริมาณขยะเกิดขึ้น 2 ตัน/วัน มีรถเก็บขยะจำนวน 2 คัน (เป็นประเภท รถขนาดกลางจำนวน 1 คัน ,รถขนาดเล็กจำนวน 1 คัน) พนักงานเก็บขนและกวาดขยะมูลฝอย 9 คน ทำการเก็บขน 1 เที่ยว/วัน /คัน ลักษณะขยะ พบว่า เป็นขยะผสม มีขยะแข็ง เช่น เศษถุงพลาสติก เศษกระดาษ เศษกระป๋อง

และมีขยะสดปนเป็นพวกเศษอาหารและเศษผลไม้วิธีกำจัดในปัจจุบัน ใช้วิธีการกำจัดแบบฝังกลบ โดยพนักงานเก็บขยะจะทำการรวมขยะจากถังรองรับขยะ ซึ่งเป็นถังขนาด 50 ลิตร มีทั้งหมด 250 ใบ ถังขนาด 120 ลิตร มีทั้งหมด 200 ใบ พื้นที่ที่ใช้ในการกำจัดขยะเป็นที่ราชพัสดุ มีขนาดพื้นที่ 5 ไร่ อยู่ห่างจากชุมชนประมาณ 0.5 กิโลเมตร ปัจจุบันยังไม่มีระบบกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกต้องสุจริต

6. ด้านการเมือง-การบริหาร

6.1 การจัดองค์กรบริหารของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นทบวงการเมืองที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล การจัดรูปแบบการบริหารประกอบด้วยองค์กรที่สำคัญ 2 องค์กร คือ

6.1.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทำหน้าที่ในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลตำบล มี 12 คน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี อำนาจหน้าที่ที่สำคัญของสภาเทศบาล สรุปได้ดังนี้

การตราเทศบัญญัติ เทศบัญญัติเป็นกฎหมายของเทศบาล ใช้บังคับเฉพาะในเขตเทศบาล ผู้มีสิทธิเสนอร่างเทศบัญญัติได้แก่ นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล หรือประชาชน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่ที่เกี่ยวกับการเงินจะต้องให้นายกเทศมนตรีรับรองร่วมการพิจารณา ให้พิจารณาเป็น 3 วาระ เมื่อสภาเทศบาลลงมติให้ความเห็นชอบแล้วก็จะส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วประกาศใช้ต่อไป

สำหรับการควบคุมการบริหารงานของนายกเทศมนตรี กระทำได้ 3 แนวทาง คือ การตั้งกระทู้ถาม การเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจ และการอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการสามัญ และคณะกรรมการวิสามัญ เพื่อทำหน้าที่หรือพิจารณาในภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสภาเทศบาล

6.1.2 นายกเทศมนตรี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในกิจการของเทศบาล ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร และรองนายกเทศมนตรีที่กฎหมายกำหนด คือ เทศบาลตำบลมีรองนายกได้ 2 คน

อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี มีดังนี้

- 1) ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย
- 2) มีอำนาจเปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ โดยจะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษา

นุเบกษา

3) มีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติ ของกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ อำนาจเช่นเดียวกับ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือกฎหมายอื่นๆ ตามที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยกำหนด

6.2 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้าง กลไกและระบบควบคุมคุณภาพ มาตรฐานมารับรอง ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้าน การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 22-23)

นอกจากได้กำหนดหน้าที่ตามแผนกระจายอำนาจที่เทศบาลยังสามารถดำเนิน กิจการประปา อันเป็นรายได้ส่วนหนึ่งของเทศบาล การบริหารกิจการดังกล่าวมีผลต่อการ พัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามอำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ให้เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลและสามารถทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ตำบล ตามมาตรา 50 และมาตรา 51 ดังนี้

มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต เทศบาลดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ

กำจัดขยะมูล และสิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องมือในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
- (9) หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นหน้าที่เทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใดๆในเขตเทศบาลได้ ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

6.3 การจัดส่วนการบริหารงาน เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์แบ่งส่วนการบริหาร ดังนี้

6.3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการของเทศบาล ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบแบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี แบ่งเป็นงานในความรับผิดชอบ ดังนี้คือ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานการเจ้าหน้าที่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นงานของกองใด

6.3.2 กองคลัง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี พัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล การกู้เงิน งานผลประโยชน์ของเทศบาล ตลอดจนงานอื่นๆที่เกี่ยวกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของกองใด

6.3.3 กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานบำรุงทางบกทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง งานสาธารณูปโภค ตลอดจน งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

6.3.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด งานส่งเสริมสุขภาพ ตลาดสาธารณะ ศูนย์บริการสาธารณสุขอื่นๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย

6.3.5 กองการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมการผลิตน้ำประปา ให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการการใช้น้ำของประชาชน การติดตั้งระบบประปา การ

วิเคราะห์ตรวจสอบน้ำ ควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ รับผิดชอบในการขอใช้น้ำประปา ควบคุม และ ดำเนินการ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย

6.3.6 กองการศึกษา มีหน้าที่ ดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี

วัฒนธรรม และกิจกรรมค้ำนันทนาการในเขตเทศบาล

อาจกล่าวได้ว่าเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารแบบชุมชนเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ "เทศบาล" เป็นเครื่องมือที่สำคัญใน การปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ.2476 จนถึงปัจจุบัน (2553) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการประชาชน จากเกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานทะเบียน ด้านสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมาก

บริบททั่วไปของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

สำหรับบริบททั่วไปของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์, 2551 : 55)

1. ด้านการบริหารงาน

กองการประปาเป็นหน่วยงานย่อยในเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการให้บริการน้ำประปาในรูปแบบประปาชุมชน โดยเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ได้เริ่มดำเนินการบริหารงานในรูปแบบ "เทศบาลนิเวศน์" ในปี พ.ศ. 2535 ควบคุมและบริหารงานภายใต้คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยแบ่งการบริหารงานและการบริการออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1.1 ฝ่ายการผลิต ภารกิจหลัก ควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพ และมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล และพื้นที่ใกล้เคียง ตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด บำรุงและซ่อมแซมระบบประปา จัดบันทึกการใช้น้ำ ติดตั้งระบบมาตรวัดน้ำ ให้คำปรึกษาเรื่องน้ำประปาภายในครัวเรือน

2.2 ฝ่ายธุรการ- การเงินและบัญชี ภารกิจหลัก รับจัดแจ้งเป็นผู้ขอใช้น้ำ จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย จัดทำแผนงานประจำปี จัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา ควบคุมการเบิกจ่าย วัสดุอุปกรณ์ประปา จัดทำหนังสือราชการ

กองการประปามีรายรับจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ และการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา ซึ่งประมาณการรายรับจากปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ตั้งไว้ประมาณ 1,741,500 บาท โดยสามารถตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการต่างๆ อาทิ โครงการวางท่อเมนประปา การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์ประปา การจัดซื้อจัดจ้างทั่วไป ข้างเหมาแรงงานทั่วไป และการเบิกจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน เป็นต้น

2. ด้านบุคลากร

กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์มีเจ้าหน้าที่ และบุคลากรทั้งสิ้น 5 คน โดยแบ่งออกเป็น

- 2.1 บุคลากรฝ่ายการผลิต จำนวน 3 คน
- 2.2 บุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน

3. ด้านข้อมูลทั่วไป

3.1 มีสถานีผลิตน้ำ จำนวน 2 แห่ง คือ บ้านจอมพล หมู่ที่ 2 และบ้านตะโม่ หมู่ที่ 13

- 3.2 กำลังการผลิตน้ำประปา 600 ลบ.ม/วัน
- 3.3 ค่าจำหน่ายน้ำประปาถูกลบาศก์เมตร ละ 5 บาท
- 3.4 ค่าเช่ามาตรวัดน้ำ 5 บาท/เดือน
- 3.5 ค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำ อัตราค่าบริการ 800 บาท/ชุด
- 3.6 ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง
- 3.7 ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 2.4 ตารางกิโลเมตร

4. นโยบายการบริหารงาน

กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ดำเนินการให้บริการด้านน้ำประปาในรูปแบบประปาชุมชน โดยเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ในรูปแบบ “เทศบาลนิชย์” ซึ่งมีนโยบายในการบริหารงาน โดยไม่มุ่งเน้นถึงผลกำไร ซึ่งมีแนวทางและวิสัยทัศน์การทำงานที่ว่า “เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องน้ำประปา อย่างมีคุณภาพ ทัวถึงและได้มาตรฐาน โดยเน้นการบริการ”

5. ด้านการบริการ

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องน้ำประปา โดยดำเนินการควบคุมและผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อให้มีปริมาณน้ำเพียงพอต่อความต้องการการใช้น้ำของประชาชน รับผิดชอบแจ้งเป็นผู้ขอใช้น้ำ พร้อมทั้งติดตั้งระบบมาตรวัดน้ำ ออกทำการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา และรับแจ้งเรื่องงานซ่อมแซมท่อประปาแตกชำรุด พร้อมให้คำปรึกษาเรื่องน้ำประปาภายในครัวเรือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประกอบในการศึกษา ดังนี้

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ และปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคาค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ผาณิต คำหอม (2543 : 62) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินการประปาที่เป็นนโยบายสาธารณะของรัฐ 2) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ

ของประชาชน ในการบริการประปาเทศบาลตำบลปาย และ 3) เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษา ไปปรับปรุงเป็นแผนและนโยบายในการดำเนินการนโยบายสาธารณะแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกิจการคล้ายคลึงกันที่จะตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการทั่วไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดผลประโยชน์ในการพัฒนาภาครัฐและภาคประชาชนโดยพร้อมเพรียงกัน ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

เดือน แสงหาทรัพย์ (2544 : 92) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของแขวงเมืองราย ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับดีและความคาดหวังในการให้บริการของแขวงเมืองรายจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่แขวงเมืองรายในด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม เป็นผู้อำนวยการความสะดวกบริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนเอกสารราชการมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ตามมาตรฐานสากล โดยมีข้อเสนอแนะประชาชนคาดหวังในบริการเชิงรุกด้วยรูปแบบวิธีการให้บริการประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบ และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน

ศโรชา แพร์ภษา (2549 : 82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาในแต่ละภารกิจ 9 ด้านประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดี และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในทุกด้าน

สุวิทย์ โสภภาพ และคณะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ศึกษาใน 3 โครงการ คือ 1) โครงการส่งเสริมกลุ่มอาชีพการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากธัญใหม่ 2) โครงการจัดฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 3) โครงการ

สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 โครงการ ในการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้รับบริการ คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน รองลงมา พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ก้องเกียรติ สุขเกษม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความพึงพอใจใน 3 โครงการ คือ 1) โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตเฉลิมพระเกียรติ 2) โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ห่างไกลยาเสพติด 3) โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โดยรวมทั้ง 3 โครงการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมา

ปาริชาติ คณาศรี และคณะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจใน 3 โครงการ คือ 1) โครงการฝึกอบรม ทบพวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2) โครงการค่ายพุทธบุตร พุทธธรรมเฉลิมพระเกียรติ 3) โครงการธรรมะเพื่อผู้สูงอายุ โดยภาพรวมทั้ง 3 โครงการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา

จะเห็นได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความ สัมพันธ์ในการสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ สามารถแยกประเด็นการศึกษาได้ 3 ประเด็น หลักๆ คือ 1) ด้านคุณภาพของตัวสินค้า 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การศึกษา ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ จนกระทั่ง นำไปเป็นแผนการปรับปรุง พร้อมทั้งแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองประปา เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ ตามภารกิจการให้บริการ ซึ่งปรับปรุงกรอบแนวคิดการศึกษาจากงานวิจัยของ ผาณิต คำหอม

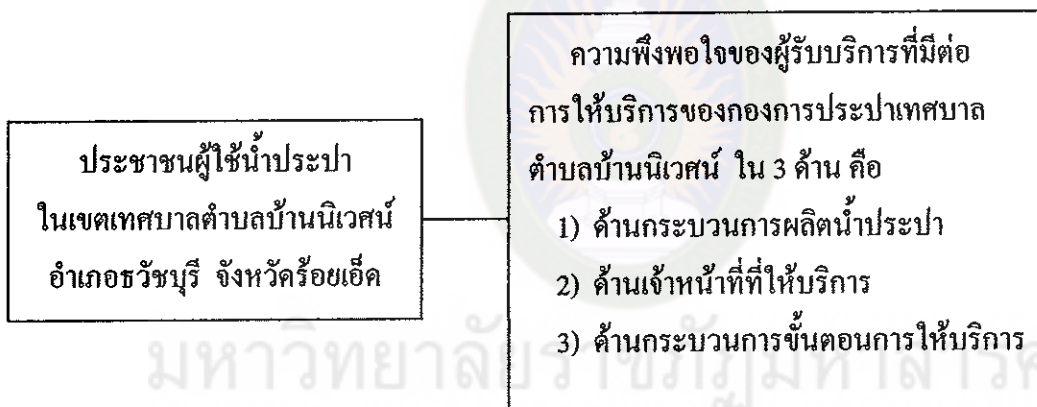
เรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ใน 3 ประเด็น คือ

1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษา จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ทราบผลการประเมิน และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อที่จะนำผลที่ได้รับ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา