

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษคือ “Satisfaction” โดยมีนักวิชาการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้
กิตติมา ปรีดีติลล (2524 : 321 - 322) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการได้รับการตอบสนองความต้องการ

จินตนา จันทร์ศักดิ์ (2548 : 15) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2547 : 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายได้รับการตอบสนองหรือไม่

มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงใจ เป็นความรู้สึกยินดี หรือเจตคติที่ดีต่อบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544 : 35) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และเอเนส (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากการที่เขาทำอยู่โดยทศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

ฮาร์เวย์ (Havey. 1978 : 122 ; อ้างอิงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็เมื่อสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Gratification)

เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้นและมีความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สัจฉกร. 2542 : 10)

มาสโลว์ ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นไว้ดังนี้

2.1.1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และจะมีความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตายไม่มีที่สิ้นสุด

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.1.3 ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ โดยเรียงลำดับความต้องการจากขั้นต่ำสุด จนถึงขั้นสูงสุด ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ถือว่าสำคัญที่สุด เพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ การนอน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้ หากกล่าวในแง่องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมอาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น ถ้าต้องการในสิ่งต่างๆ ดังกล่าวขาดหมดทุกอย่าง สิ่งที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมมากที่สุดคือ ความต้องการอาหาร ทรานไคที่คนยังมีความหิว ทรานนั้นจะยังไม่มีความต้องการในเรื่องอื่นอีกเลย แม้กระทั่งความปลอดภัย

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety need) เมื่อต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมมนุษย์ ความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกปลอดภัยจากความวิตกกังวล ความต้องการที่จะอยู่ในระเบียบ ความต้องการกฎหมายคุ้มครอง ความเข้มแข็งของผู้คุ้มกัน และความสูญเสียทางเศรษฐกิจและเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงาน ในองค์การแล้วพนักงานจะมีความต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะเข้าร่วม

เป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้นๆ คนทุกคนมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนเองจะต้องเกี่ยวข้องด้วย ไม่มีใครทนได้ถ้ารู้สึกว่าได้ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม มนุษย์ทุกคนอยากได้รับความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของคนอื่น และในขณะที่เดียวกันก็อยากให้ตนเป็นที่รักของใครสักคนหนึ่ง ถ้ารู้สึกว่ามีใครรัก จะรู้สึกเหงา ว่าเหว่ เปล่าเปลี่ยวและถูกทอดทิ้ง หรือไม่รู้ว่าจะรักใคร ความต้องการชนิดนี้คนที่ขาดมากก็ยิ่งต้องการมาก

4) ความต้องการเป็นที่ยอมรับ มีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าทั้งในสายตาของตนเอง และในสายตาของผู้อื่น คนที่ยอมรับนับถือตัวเอง มองเห็นคุณค่าและความสามารถในตนเองนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นคนที่มองเห็นคุณค่าในตนเอง และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คนประเภทนี้จะเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองให้ความร่วมมือ และเป็นมิตรจะเป็นคนที่มักลักษณะยอมรับคนอื่น เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีในตัวผู้อื่นเช่นเดียวกับที่มีต่อตนเอง ดังนั้น จึงเป็นผู้ที่สร้างสัมพันธภาพได้ดี เพราะไม่มีลักษณะข่มขู่ คนประเภทนี้มอบหมายงานให้ผู้อื่นแล้ว จะวางใจเพราะคิดว่ามีความสามารถที่จะทำเช่นเดียวกับตน ลักษณะที่สอง เป็นคนที่มองเห็นคุณค่าในตนเอง แต่รู้สึกไม่ค่อมั่นคงปลอดภัย คนประเภทนี้จะไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หรือผู้ที่อ่อนแอกว่า จะมีลักษณะข่มขู่มากกว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้สึกที่ไม่ค่อมั่นคงปลอดภัยนั่นเอง ดังนั้นจะเป็นคนที่มีลักษณะค่อนข้างมั่นใจในตนเองเห็นคุณค่าในตนเองฝ่ายเดียว โดยไม่ค่อยยอมรับหรือเห็นคุณค่าในตัวผู้อื่นเป็นคนที่สร้างสัมพันธภาพได้น้อยกว่าพวกแรก คนประเภทนี้เมื่อมอบหมายงานให้ผู้อื่นแล้ว จะไม่ค่อยไว้วางใจเพราะจะคิดว่าไม่มีใครมีความสามารถทำได้ดีเท่าตนเอง สำหรับบุคคลที่ไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการด้านนี้เพียงพอ จะมีความรู้สึกต่ำต้อย ไร้ค่า อ่อนแอ สิ้นหวัง ตนเอง ไม่มีความหมาย องค์ประกอบที่แสดงให้เห็นว่าได้รับการยกย่องนับถือ ได้แก่ การนับถือตนเอง การยอมรับจากผู้อื่นสถานภาพ ตำแหน่ง การได้รับการชมเชย การได้รับความสนใจ การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรู้สึกมีอำนาจ และความต้องการประสบความสำเร็จ

5) ความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง คนจะมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการของตนเอง โดยไม่มีการปกป้องและบิดเบือน พร้อมทั้งจะเปิดเผยตนเอง พิจารณาตนเองอย่างใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของตนเอง เป็นความต้องการที่

จะเป็นคนดีที่สุด สามารถที่จะใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้ค่อนข้างเต็มที่ เต็มภาคภูมิ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานในการเลือกอาชีพถ้าทำความเข้าใจตนเองได้ถูกต้อง เลือกลงงานถูกก็มีความสุข ทำงานได้เต็มความสามารถ แต่ถ้าทำไม่ได้ก็จะเกิดความรู้สึกขัดแย้งระหว่างสิ่งที่ตนต้องการ และงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

2.2 ทฤษฎีแมกเคลนแลนด์ (MacCelland Motivation Theory)

แมกเคลนแลนด์ (MacCelland) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 68)

2.2.1 ความต้องการความสำเร็จ

2.2.2 ความต้องการมีอำนาจ

2.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์

ความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปเสียทีเดียว และแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว บุคคลเหล่านี้สนใจตำแหน่งผู้บริหาร อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 3 ประเภท เพียงแต่ความต้องการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน

2.3 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Need Hierachy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 70)

2.3.1 ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของและความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพที่ดีในการทำงาน เป็นต้น และความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) และความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2.3.2 ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือ

ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem needs) ของมาสโลว์เอาไว้

2.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และได้พัฒนาความสามารถของตนเองและความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วนของความต้องการมีเกียรติยศและคุณค่า (Esteems needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-actualization needs) ไว้ด้วยกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงทางบวกของผู้รับบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 38-40)

3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการตามมา

3.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ดี ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมการบริการ

เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้
 สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้ว
 ใใส่ของกระดาษ จดหมาย ของ สลากสินค้า เป็นต้น

3.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็น
 ส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้
 การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่าง
 ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรวจ
 ห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน เป็นต้น

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397 - 400) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึง
 พอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้
 จากสิ่งต่อไปนี้

4.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง
 ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า
 เทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะ
 ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

4.2 การให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว (Timely service) หมายถึง ในการรับ
 บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
 ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาและจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่
 ประชาชน

4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการ
 สาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท
 เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีควมหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่
 ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการ
 ทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบ
 และมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

4.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ดังได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นการทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกพอใจ และมีแรงจูงใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 46) ได้กล่าวว่า การบริการ คือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อให้สอยบริการนั้นๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขาย และสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จากความหมายการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการ (Service) คือ กระบวนการการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 35) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะ ได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2. ความสำคัญของการบริการ

ทราฟทง วรณพิศิษฐ และปกาศา กันทะอินทร์ (2546 : 5-7) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการแปดงรูปและการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้ มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2.1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งการให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมาก

ยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ ของการบริการ กล่าวคือ

2.2.2 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้าง ผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่ง ได้ทำให้ธุรกิจสามารถสร้าง โอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.2.3 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจการดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อ ประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อ ตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้า ตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.2.4 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการ และส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่มีการลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.2.5 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยน ไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลว และส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

2.3 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ

การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.3.1 ช่วยให้มีอาชีพ และรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการ และความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.3.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพในการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขในการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัด การวิถีชีวิตประจำวันให้เป็น ไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด

3. ลักษณะของการบริการที่ดี

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 48-61) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.3.2 สร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนบริการอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่หรือไม่มีลูกค้า

4. หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542 : 173-176) ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

4.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

4.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

4.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

4.4.1 ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานให้บริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักเกิดเป็นผลด้านดี

4.4.2 ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

4.4.3 ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักการของการให้บริการว่าการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4.4.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกมาให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการให้

เป็นพิเศษ แก่บางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลเพียงบุคคลเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

4.4.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็ จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆของบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจ ช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการที่น่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ เป็นต้น

5. การบริการและคุณภาพของการบริการ

พิมพ์ชนก คันสนีย์ (2540 : 31) ได้กล่าวว่า การให้บริการลูกค้า (Customer service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยส่งเสริมการทำงานในส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆกำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการเช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน

คุณภาพการบริการ “Quality” แบ่งออกได้หลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และการบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการอย่างไรก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยพบว่า “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality=PSQ) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการดำเนินงานของกิจการ

5.1 การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540 : 14) แสดงทัศนะว่า การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง ดังนั้นความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับจึงแบ่งออกเป็น 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว ได้แก่

5.1.1 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในบางครั้งผู้บริหาร ไม่อาจทราบได้ว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์กรอย่างไรและอาจไม่ทราบว่า การให้บริการหนึ่งๆควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

5.1.2 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับ การกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะมีรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภค รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่อาจมีปัญหาก่อขึ้นจากข้อจำกัดหลายๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในทรัพยากรบุคคล สภาพการตลาดและความบกพร่องของผู้บริหารเอง

5.1.3 ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการจริง ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่างๆ ในการให้บริการอาจจะ ไม่มีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่างๆ ในการให้บริการแต่ละบริการอาจจะ ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ปัญหานี้ อาจเกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน หรือจากความสม่ำเสมอ

5.1.4 ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริง กับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่างๆ ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริง โดยไม่สามารถให้การบริการหรือปฏิบัติตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้และอาจเกิดจากการประสัมพันธ์ไม่พอเพียงจึง ไม่เข้าถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กร

5.1.5 ความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค จากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (Focus group interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่าคุณภาพของการบริการที่ผู้บริโภคต้องการ คือองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในอนาคต หาก

องค์กรไม่สามารถให้บริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค จะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการให้บริการและรับรู้ของผู้บริโภค

5.2 การสร้างบริการที่เกิดคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า การสร้างบริการที่เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้

- 5.2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า คำนวณเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
- 5.2.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 5.2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความความรู้ความสามารถในงาน
- 5.2.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองและวิจารณ์
- 5.2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ โดยการเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า
- 5.2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 5.2.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 5.2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- 5.2.9 การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 5.2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5.3 องค์ประกอบสำคัญของการจัดการระบบบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 53) ได้กล่าวว่า การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและความคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้นคุณภาพของการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานบริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดี และความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

5.3.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอวัชยาศัยไมตรีที่งดงาม ทั้งนี้ที่ถูกค่าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะใน

สวนสนุก เพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็คาดหวังให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ ผู้ให้บริการควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้ดำเนิน ไปอย่างราบรื่น

5.3.3 ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน และไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ เช่น เมื่อลูกค้าเข้าไปร้านเสริมสวยเพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้า รอคอยนานเกินกว่าเหตุ เพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อยต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเมื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

5.3.4 ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และถูกใจกับบริการที่ได้ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่างๆกัน และมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับ ด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี ตะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบาๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่อัด และสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่รู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไป และตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5.3.5 ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมากๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่ตัวคิ โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้ ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

5.3.6 ความมีไมตรี (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการนอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็กๆน้อยๆให้กับผู้รับบริการ เช่น การช่วยหิ้วกระเป๋าหรือถือสิ่งของที่ลูกค้าหอบพะรุงพะรัง การเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจัดวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็กๆเขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกิริยาอ่อนน้อมสุภาพและการเสิร์ฟน้ำเย็นๆหรือบริการผ่านยื่นสำหรับต้อนรับแขกที่มารับบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิดและด้วยน้ำใจของการบริการ

5.3.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในกาตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและการปรับปรุง

การดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานให้หน้าที่ได้มาตรฐาน คุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

5.4 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547: 26) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้บริการที่ดี มีดังนี้

5.4.1 ความสะอาด สถานที่ทำงานพื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อสร้างความน่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

5.4.2 การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลา เริ่มงาน เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลาไม่ควรให้ผู้มาติดต่อเสียเวลารอคอยและถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

5.4.3 การแต่งกายผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ

5.4.4 กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ให้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี

5.4.5 น้ำเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้าวต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดมิตรแก่ผู้มาติดต่อ

5.5 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จึงไม่อาจวัดได้โดยตรงได้ เช่นเดียวกับการวัดทัศนคติซึ่งทัศนคติ (พิพัฒน์ ชารุณนันทกร. 2538 : 73-79) หมายถึง ความโน้มเอียงของจิตใจในทางที่ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือไม่ชอบ ไม่เห็นด้วยไม่สนับสนุนต่อการกระทำหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสังคม ทัศนคติเป็นสิ่งที่สังเกต ไม่ได้วัดโดยตรงไม่ได้ แต่วัดได้จากความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติเกี่ยวกับความรู้สึกส่วนตัว (Affective variables) เป็นเรื่องของความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบอย่างไร พอใจหรือไม่พอใจอย่างไร ซึ่งกล่าวได้ว่า เป็นเรื่องความรู้สึกส่วนตัว ต่างจิต

ต่างใจ โดยแท้ มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นมาตรวัดแบบหนึ่งที่สามารถใช้วัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง ตลอดจนสามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ สำหรับวิธีการ ได้แก่ การสร้างหรือประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ให้ครบทุกประเด็นแล้วนำมาเอาคะแนนในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2538 : 137)

5.6 การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึก

ถวิล ธาราโกชน (2536 : 76-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึก โดยการวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง ซึ่งมี 2 ทิศทาง คือทางบวกและทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบหรือพอใจ ส่วนทางลบจะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบหรือไม่พอใจและการวัดในลักษณะปริมาณ ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรงหรือระดับทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ ไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการวัดมีหลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ และวิธีการใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.6.1 วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีที่เก่าแก่และเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่วิธีการนี้เหมาะสมกับการศึกษาเป็นบางกรณีเท่านั้น

5.6.2 วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยต้องออกไปสอบถาม โดยการพูดคุยกับผู้ที่เราต้องการศึกษาหรือกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

5.6.3 วิธีการใช้แบบสอบถาม วิธีการนี้จะใช้แบบสอบถามที่มีข้อความหรือคำอธิบายไว้เรียบร้อยแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักจะใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดในการวัดแบบที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตรวัดแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่แสดงความรู้สึก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปรูปแบบหนึ่ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขต/รัฐบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนทุกหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ อบต.ขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. เอง องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ.2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและนายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537)

2. สภา อบต.

สภา อบต. คือ ฝ่ายนิติบัญญัติของ อบต. ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภา อบต. ซึ่งราษฎรเลือกตั้งโดยตรงหมู่บ้านละ 2 คน : อบต.ใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน ถ้ามี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน มีอายุคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภา อบต.มีประธานสภา อบต. 1 คน รองประธานสภา อบต. 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกให้นายอำเภอแต่งตั้งดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต.หรือมีการยุบสภา อบต. และมีเลขานุการสภา อบต. 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากปลัด อบต. ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต.หรือมีการยุบสภา อบต. การประชุมสภา อบต. ในปีหนึ่ง มีสมัยประชุมสามัญของสภา อบต. 2 สมัย หรือหลายสมัยแล้วแต่สภา อบต.จะกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 4 สมัยๆละไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากนายอำเภอ นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้วเมื่อเห็นว่าเป็นการจำเป็น ประธานสภาอบต. นายกอบต. หรือสมาชิกสภา อบต.

จำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิก สภา อบต. ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่อาจทำคำร้องยื่นต่อ นายอำเภอของเปิดประชุมวิสามัญ ถ้าเห็นสมควรให้นายอำเภอเรียกประชุมวิสามัญได้ สมัยประชุมวิสามัญมีกำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจาก นายอำเภอ การประชุมสภา อบต. ต้องมีสมาชิกสภา อบต. มาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ จำนวนสมาชิกสภา อบต. ทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม (“พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537,” 2537 : 44)

3. อำนาจหน้าที่ของสภา อบต.

สภา อบต. มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 3.1 เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภา อบต.
- 3.2 รับทราบนโยบายของนายก อบต. ก่อนนายก อบต. เข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายก อบต. ได้แถลงไว้ต่อสภา อบต. เป็นประจำทุกปี
- 3.3 มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ของพระราชบัญญัติสภาตำบล และ อบต. ดังนี้
 - 3.3.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนา อบต. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ อบต.
 - 3.3.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ อบต. ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
 - 3.3.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายก อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
 - 3.3.4 ในที่ประชุมสภา อบต. สมาชิกสภา อบต. มีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายก อบต. หรือรองนายก อบต. อันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ : เสนอญัตติขออภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายก อบต. แถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหาร อบต. โดยไม่มีการลงมติ

4. นายกองจัดการบริหารส่วนตำบล

นายก อบต. คือ ฝ่ายบริหารของ อบต. ทำหน้าที่ด้านการบริหาร อบต. หนึ่ง มีนายก อบต. 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้ง และมีวาระอยู่ใน

ตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายก อบต. สามารถแต่งตั้งรองนายก อบต. ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต. และมีคุณสมบัติและไม่มี ลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นนายก อบต. ได้ไม่เกิน 2 คน : แต่งตั้ง เลขานุการนายก อบต. ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต. หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฯได้ 1 คน

5. อำนาจหน้าที่ของนายก อบต.

5.1 ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายก อบต. ต้องแถลงนโยบายจากสภา อบต. โดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภา อบต. ทุกคน และ จัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภา อบต. เป็นประจำทุกปี

5.2 มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 59 ของพระราชบัญญัติสภาตำบล และอบต. ดังนี้

5.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหาร ราชการ ของ อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ อบต. ระเบียบ และ ข้อบังคับของทางราชการ

5.2.2 ตั้ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต.

5.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต.

5.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ อบต.

5.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและ อบต. และกฎหมายอื่น

5.3 ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต.

5.4 นายก อบต. รองนายก อบต. หรือผู้ซึ่งนายก อบต. มอบหมายมีสิทธิเข้า ประชุมสภา อบต. และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีเสียงลงคะแนน

5.5 กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภา อบต. หรือสภา อบต. ถูกยุบเพราะไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศ ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. ครบตามจำนวนแล้ว หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือก ประธานสภา อบต. ได้ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบ

ต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายก อบต. จะดำเนิน ไปพลาทก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

5.6 หากนายก อบต. ปฏิบัติการที่อาจเสียหายแก่ อบต. หรือราชการ และ นายอำเภอ ได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้าไม่ได้ นายอำเภอมีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายก อบต. ไว้ตามที่เห็นสมควร ได้แล้วรีบรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยสั่งการต่อไป

5.7 หากนายก อบต. หรือรองนายก อบต. กระทำการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไปปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ อาจถูกผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งได้โดยการเสนอของนายอำเภอ

5.8 เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และกฎหมายอื่น

6. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ตามพระราชบัญญัติสภาพองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 6.1 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม
- 6.2 หน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. ดังต่อไปนี้
 - 6.2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 6.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 6.2.3 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - 6.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 6.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - 6.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - 6.2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 6.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 6.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

- 6.3 อบต. สามารถจัดทำกิจการในเขต อบต. ดังต่อไปนี้
- 6.3.1 ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - 6.3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - 6.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - 6.3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 6.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 6.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 6.3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- 6.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 6.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 6.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 6.3.12 การท่องเที่ยว
- 6.3.13 การผังเมือง

6.4 อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ข้างต้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ ดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจกรรมนั้นด้วย

6.5 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้ค้ำประกันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

6.6 มีสิทธิได้รับข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล

6.7 อาจออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในเขต อบต. ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติ การให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนด

ค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท

6.8 อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต.เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม

6.9 อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้

7. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

7.1 ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง ดังนี้

7.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

7.1.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

7.1.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

7.1.4 การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ

7.1.5 การสาธารณสุขการ

7.1.6 การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ

7.1.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

7.1.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

7.1.9 การจัดการศึกษา

7.1.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

7.1.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

7.1.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

7.1.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

7.1.14 การส่งเสริมกีฬา

- 7.1.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 7.1.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 7.1.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 7.1.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 7.1.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 7.1.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 7.1.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 7.1.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 7.1.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ
- 7.1.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 7.1.25 การผังเมือง
- 7.1.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 7.1.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 7.1.28 การควบคุมอาหาร
- 7.1.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 7.1.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 7.1.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่ คณะกรรมการกำหนด
- 7.2 อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามข้อ 1 ต้องดำเนินการตามการ “แผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” รายได้ของ อบต. มีดังนี้
- 7.2.1 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์
- 7.2.2 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตร ตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตาม

กฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายที่ดินที่เก็บใน อบต.

7.2.3 ส่วนแบ่งจากภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัด

7.2.4 ส่วนแบ่งจากค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

7.2.5 ส่วนแบ่งจากเงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติใน อบต.

7.3 อบต. อาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

7.3.1 รายได้จากทรัพย์สินของ อบต.

7.3.2 รายได้จากสาธารณูปโภคของ อบต.

7.3.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ของ อบต.

7.3.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้

7.3.5 เงินและทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้

7.3.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

7.3.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

7.3.8 รายได้อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นของ อบต. รายได้ของ อบต.

ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี

7.4 รายจ่ายของ อบต. มีรายจ่าย ดังต่อไปนี้

7.4.1 เงินเดือน

7.4.2 ค่าจ้าง

7.4.3 เงินค่าตอบแทนอื่นๆ

7.4.4 ค่าใช้สอย

7.4.5 ค่าวัสดุ

7.4.6 ค่าครุภัณฑ์

7.4.7 ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่นๆ

7.4.8 ค่าสาธารณูปโภค

7.4.9 เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น

7.4.10 รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของ

กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

เงินรายจ่ายของ อบต. ต้องจัดทำเป็นข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือ งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของ อบต. ซึ่งนายก อบต. เป็นผู้เสนอขอความเห็นชอบจากสภา อบต. และนายอำเภอพิจารณาอนุมัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสร็จเรียบร้อยทุกขั้นตอนแล้วจึงจะนำไปใช้จ่ายได้เพื่อให้เห็น โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างชัดเจน จึงสรุปให้เห็นดังแผนภูมิที่ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 56

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี 2542 และเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551

2. สภาพทั่วไป และเขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

2.1 สภาพทั่วไป

2.1.1 ลักษณะที่ตั้ง ตำบลโพนสาตั้งอยู่บนที่ราบริมฝั่งแม่น้ำโขงมีลำห้วยลูกเป็นแนวเส้นกั้นเขตแดนระหว่างตำบลบ้านเคื่อ ตำบลบ้านถ่อน และตำบลเวียงคุก

2.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำโขงและลำห้วยลูก

สภาพที่สูง ไม่มีภูเขา

สภาพแหล่งน้ำ เป็นตำบลที่มีแหล่งน้ำสาธารณะมาก ได้แก่ หนองสุพรรณ หนองบัง หนองนาไร่เดียว หนองกะซะ หนองเป้น(1) หนองเป้น(2) ร่องน้ำคำดี ร่องน้ำสีดา ร่องน้ำนาจาน เป็นต้น

2.1.3 จุดเด่นของพื้นที่

พื้นที่ทางทิศเหนือตลอดแนวติดกับแม่น้ำโขงทิศใต้ติดลำห้วยลูกตลอดแนวตำบล ทิศตะวันออกจดแม่น้ำโขงและลำห้วยลูกเหมาะสำหรับการฟื้นฟูเป็นสถานที่พักผ่อนและมีที่ดินเหมาะแก่การทำการเกษตรทิศตะวันตกจดตำบลท่าบ่อ ตลอดแนวแม่น้ำโขงเหมาะในการพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พื้นที่โดยทั่วไปมีแม่น้ำและลำห้วยเป็นแนวกั้นระหว่างตำบลใกล้เคียงในแนวเขตที่ติดกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสามารถจัดเป็นสถานที่พักผ่อนได้เป็นอย่างดี และยังมีหาดคอนต้า เป็นทิวทัศน์ที่สวยงามในฤดูแล้งน้ำในแม่น้ำโขงจะลดลงสามารถมองเห็นหาดทรายขาวสะอาดจึงเป็น

สถานที่ท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของตำบล

พื้นที่ในเขตตำบลมีหนองน้ำสาธารณะจำนวนมากเป็นหนองน้ำต้นเงินถ้าได้รับการพัฒนาจะสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้เพื่อการเกษตรได้เป็นอย่างดีจะทำให้มีแหล่งอาหารโปรตีนตามธรรมชาติและสามารถผลิตผลทางการเกษตรนำออกสู่ตลาดเป็นการเพิ่มรายได้ของประชาชนในตำบลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน และเป็นแหล่งกักเก็บน้ำหลากสามารถป้องกันน้ำท่วมตำบล โพนสาได้ เมื่อพัฒนาแล้วจะเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในเขตพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงได้เป็นอย่างดี

2.2 เขตการปกครอง

เนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 15,226.87 ไร่ หรือประมาณ 24.363

ตารางกิโลเมตร

2.2.1 อาณาเขตติดต่อ

- 1) ทิศเหนือ จดกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- 2) ทิศใต้ จดกับลำห้วยคุกซึ่งเป็นแนวเขตแดนตำบลบ้านเตื่อตำบลบ้านดอน
- 3) ทิศตะวันออก จดกับลำห้วยคุกซึ่งเป็นเขตแดนตำบลเวียงคุกอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
- 4) ทิศตะวันตก จดเขตตำบลท่าบ่อ

2.2.2 จำนวนหมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน

- 1) จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,954 คน

แบ่งเป็น ชาย	1,459	คน
หญิง	1,495	คน
- 2) จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 896 ครัวเรือน

3. โครงสร้างขององค์กรและการให้บริการในด้านต่าง ๆ

เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่และงานให้บริการขององค์การบริหารบริการส่วนตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่มากที่สุดจึงประกาศกำหนดส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปงานธุรการ การบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบัญญัติ การจัดทำทะเบียนสมาชิก อบต. คณะกรรมการบริหาร การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาหารือและความรับผิดชอบ การบริหารงานบุคคลของ อบต.ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 7 ฝ่าย คือ

3.1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป แบ่งเป็น

- 1) งานสารบรรณ
- 2) งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
- 3) งานบริหารงานบุคคล
- 4) งานเลือกตั้ง
- 5) งานตรวจสอบภายใน
- 6) งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 7) งานราชพิธี และวันสำคัญต่าง ๆ

3.1.2 ฝ่ายนโยบายและแผน

- 1) งานนโยบายและพัฒนา
- 2) งานวิชาการ
- 3) งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
- 4) งานงบประมาณ
- 5) งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์

3.1.3 ฝ่ายกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานกฎหมายและนิติกรรม
- 2) งานระเบียบการคลัง
- 3) งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- 4) งานข้อบัญญัติ อบต.

3.1.4 ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1) งานอำนวยการ
- 2) งานป้องกันยาเสพติด ควบคุมโรคระบาด โรคติดต่อ
- 3) งานช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

1. ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี 2542 และเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551

2. สภาพทั่วไป และเขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

2.1 สภาพทั่วไป

2.1.1 ลักษณะที่ตั้ง ตำบลโพนสาตั้งอยู่บนที่ราบริมฝั่งแม่น้ำโขงมีลำห้วยคูกเป็นแนวเส้นกั้นเขตแดนระหว่างตำบลบ้านเคื่อ ตำบลบ้านดอน และตำบลเวียงคูก

2.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำโขงและลำห้วยคูก

สภาพที่สูง ไม่มีภูเขา

สภาพแหล่งน้ำ เป็นตำบลที่มีแหล่งน้ำสาธารณะมาก ได้แก่ หนองสุพรรณ หนองบึง หนองนาไร่เดี่ยว หนองกะชะ หนองเป่น(1) หนองเป่น(2) ร่องน้ำคำดี ร่องน้ำสีดา ร่องน้ำนาจาน เป็นต้น

2.1.3 จุดเด่นของพื้นที่

พื้นที่ทางทิศเหนือตลอดแนวติดกับแม่น้ำโขงทิศใต้ติดลำห้วยคูกตลอดแนวตำบล ทิศตะวันออกจดแม่น้ำโขงและลำห้วยคูกเหมาะสำหรับการฟื้นฟูเป็นสถานที่พักผ่อนและมีที่ดินเหมาะแก่การทำการเกษตรทิศตะวันตกจดตำบลท่าบ่อ ตลอดแนวแม่น้ำโขงเหมาะในการพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ พื้นที่โดยทั่วไปมีแม่น้ำและลำห้วยเป็นแนวกันระหว่างตำบลใกล้เคียงในแนวเขตที่ติดกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสามารถจัดเป็นสถานที่พักผ่อนได้เป็นอย่างดี และยังมีหาดคอนต้า เป็นทิวทัศน์ที่สวยงามในฤดูแล้งน้ำในแม่น้ำโขงจะลดลงสามารถมองเห็นหาดทรายขาวสะอาดจึงเป็น

สถานที่ท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของตำบล

พื้นที่ในเขตตำบลมีหนองน้ำสาธารณะจำนวนมากเป็นหนองน้ำต้นเงินถ้าได้รับการพัฒนาจะสามารถกักเก็บน้ำไว้ใช้เพื่อการเกษตรได้เป็นอย่างดีจะทำให้มีแหล่งอาหารโปรตีนตามธรรมชาติและสามารถผลิตผลทางการเกษตรนำออกสู่ตลาดเป็นการเพิ่มรายได้ของประชาชนในตำบลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน และเป็นแหล่งกักเก็บน้ำหลากสามารถป้องกันน้ำท่วมตำบลโพนสาได้ เมื่อพัฒนาแล้วจะเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในเขตพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงได้เป็นอย่างดี

2.2 เขตการปกครอง

เนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 15,226.87 ไร่ หรือประมาณ 24.363

ตารางกิโลเมตร

2.2.1 อาณาเขตติดต่อ

- 1) ทิศเหนือ จดกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
- 2) ทิศใต้ จดกับลำห้วยคุกซึ่งเป็นแนวเขตแดนตำบลบ้านเคื้อตำบลบ้านถ่อน
- 3) ทิศตะวันออก จดกับลำห้วยคุกซึ่งเป็นเขตแดนตำบลเวียงคุกอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
- 4) ทิศตะวันตก จดเขตตำบลท่าบ่อ

2.2.2 จำนวนหมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน

- | | | |
|---------------------------|-------|-----------|
| 1) จำนวนประชากรทั้งสิ้น | 2,954 | คน |
| แบ่งเป็น ชาย | 1,459 | คน |
| หญิง | 1,495 | คน |
| 2) จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น | 896 | ครัวเรือน |

3. โครงสร้างขององค์กรและการให้บริการในด้านต่าง ๆ

เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่และงานให้บริการขององค์การบริหารบริการส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่มากที่สุดจึงประกาศกำหนดส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปงานธุรการ การบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบัญญัติ การจัดทำทะเบียนสมาชิก อบต. คณะกรรมการบริหาร การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาหารือและความรับผิดชอบ การบริหารงานบุคคลของ อบต.ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 7 ฝ่าย คือ

3.1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป แบ่งเป็น

- 1) งานสารบรรณ
- 2) งานอำนวยความสะดวกและข้อมูลข่าวสาร
- 3) งานบริหารงานบุคคล
- 4) งานเลือกตั้ง
- 5) งานตรวจสอบภายใน
- 6) งานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 7) งานราชพิธี และวันสำคัญต่าง ๆ

3.1.2 ฝ่ายนโยบายและแผน

- 1) งานนโยบายและพัฒนา
- 2) งานวิชาการ
- 3) งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
- 4) งานงบประมาณ
- 5) งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์

3.1.3 ฝ่ายกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานกฎหมายและนิติกรรม
- 2) งานระเบียบการคลัง
- 3) งานการดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง
- 4) งานข้อบัญญัติ อบต.

3.1.4 ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 1) งานอำนวยความสะดวก
- 2) งานป้องกันยาเสพติด ควบคุมโรคระบาด โรคติดต่อ
- 3) งานช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัย

4) งานกู้ภัย

3.1.5 ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานบริหารการศึกษา
- 2) งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

3.1.6 ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

- 1) งานพัฒนาชุมชน
- 2) งานสวัสดิการชุมชน
- 3) งานสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

3.2 ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และทะเบียนรับ – จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน อบรม รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การหักภาษีและนำส่ง รายงานคงเหลือประจำวัน การรับและจ่ายขาดเงินสะสมของ อบรม. การยืมเงินทศรพระราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินการเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

3.2.1 งานการเงิน

- 1) งานรับเงิน – เบิกจ่ายเงิน
- 2) งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- 3) งานเก็บรักษาเงิน

3.2.2 งานบัญชี

- 1) งานการบัญชี
- 2) งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
- 3) งานงบการเงินและงบทดลอง
- 4) งานงบแสดงฐานะการเงิน

3.2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- 1) งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า

- 2) งานพัฒนารายได้
- 3) งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- 4) งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้

3.2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- 1) งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- 2) งานพัสดุ
- 3) งานทะเบียนจำยววัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

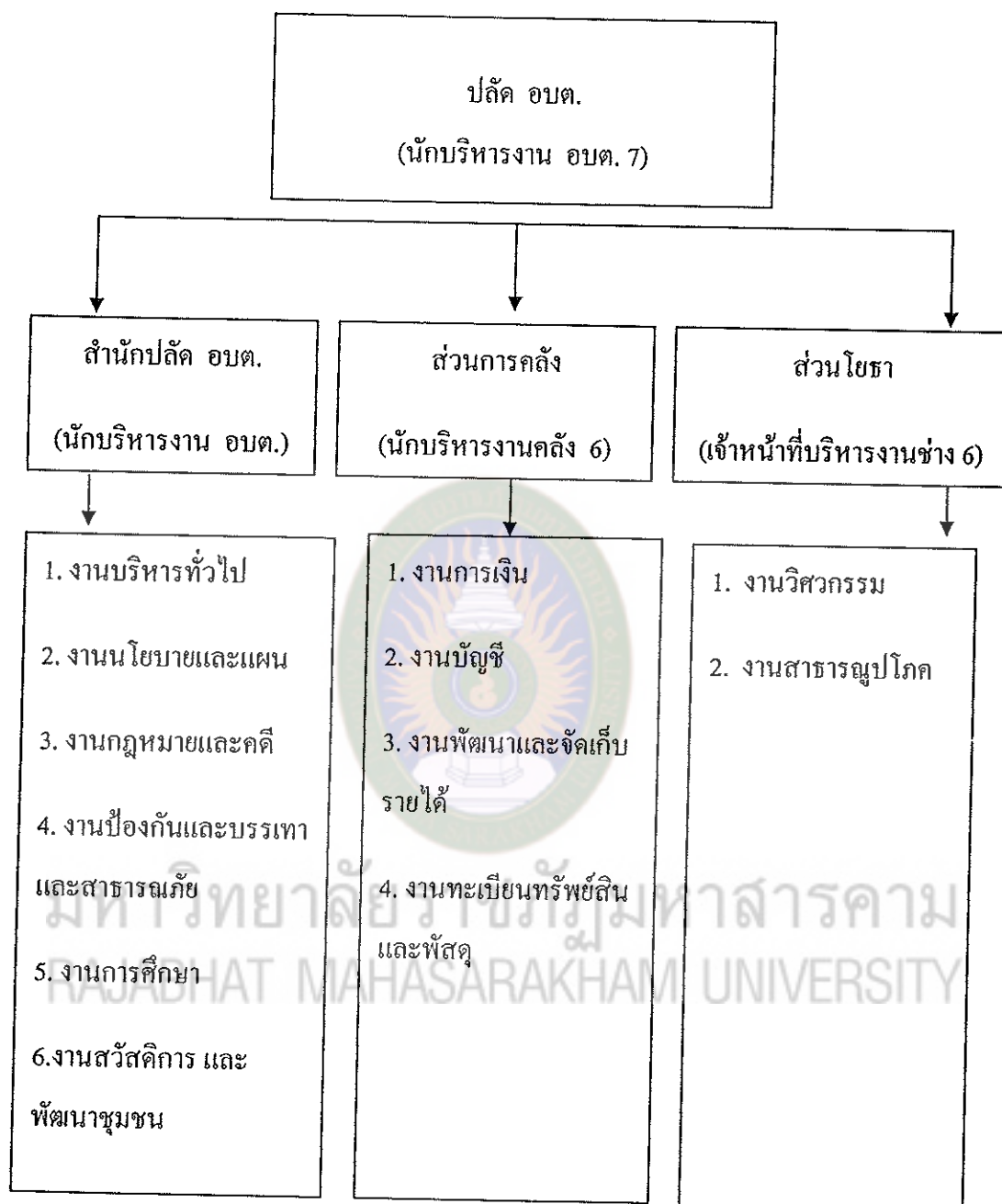
3.3 ส่วนโยธา มีหน้าที่เกี่ยวกับการออกแบบ การควบคุมการก่อสร้าง และบำรุงรักษาต่างช่างโยธา การวางโครงการก่อสร้างในงานด้านช่างโยธา การให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบที่เกี่ยวกับงานช่างโยธา เช่น ทาง สะพาน ท่อระบายน้ำ ช่อกน้ำ อาคาร เขื่อน อาคารชลประทาน อาคาร การประปา ท่าเทียบเรือ และสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ เป็นต้น ปฏิบัติงานสำรวจต่าง ๆ เกี่ยวกับงานช่างโยธา เช่น สำรวจเพื่อการก่อสร้าง สำรวจทดลองวัสดุ ทดลองหาคุณสมบัติของดิน สำรวจข้อมูลการจราจร สำรวจทางอุทกวิทยา สำรวจทาง อุตุนิยมวิทยา ตรวจทางแบบ คำนวณแบบด้านช่างโยธา ซ่อมสร้างวัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการสำรวจให้ได้มาตรฐาน ควบคุมการใช้บำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ ของหน่วยงานให้ถูกต้องตามหลักวิชา เป็นต้น ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ติดต่อประสานงานและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

3.3.1 งานวิศวกรรม

- 1) งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานก่อสร้าง
- 2) งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณราคา และควบคุมงานด้านโยธา
- 3) งานซ่อมแซม และบำรุงรักษาด้านสิ่งก่อสร้าง
- 4) งานซ่อมแซม และบำรุงรักษาด้านช่างโยธา

3.3.2 งานสาธารณูปโภค

- 1) งานบริหารกิจการประปา
- 2) งานไฟฟ้าสาธารณะ
- 3) งานวางระบายน้ำ
- 4) งานคลองส่งน้ำ



แผนภูมิที่ 3 การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา. 2553 : 26

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.75$) ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ องค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

พิเชษฐ สุตเดือน (2544 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น พบว่ามีปัจจัยทั้งที่มีความพึงพอใจ และ ไม่มีความพึงพอใจ ดังนี้ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษา มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันทุกด้าน

ปราโมทย์ ครองยุทธและคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการทำงาน รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการบริการ 7 เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งเกิดเกินกำหนด การแจ้งตาย การแก้ไขทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งปลายทาง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่รับ บริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่อง ด้านขั้นตอนการทำงานในเรื่องที่รับบริการอยู่ใน

ระดับพอใจ ด้านอาคารสถานที่ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่รับบริการอยู่ในระดับพอใจทุกเรื่องเช่นกัน

พนาวรรณ คำคุณ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47 เกี่ยวกับสถานประกอบการ สถานภาพเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 69 ประเภทกิจการที่เกี่ยวข้องอยู่ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 49 เกี่ยวกับการมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่ คือ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจะไปติดต่อกับฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 และปัญหาที่พบมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 29 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่รวมทั้งการบริการของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับน้อย โดยความพึงพอใจที่ได้รับมากที่สุดคือ การบริการของฝ่ายบริหารงานทั่วไป รองลงมาคือ ฝ่ายทะเบียนและประสานการแพทย์ ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายเงินสมทบและการตรวจสอบ ฝ่ายประโยชน์ทดแทน ด้านเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมาใช้บริการ และเอกสารชี้แจงและให้คำแนะนำมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ โดยความเหมาะสมที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือความเหมาะสมของเอกสารชี้แจงและให้คำแนะนำ ความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมด้านเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อมาใช้บริการ และต้องการให้ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ปรับปรุงด้านความกล้าช้าในการให้บริการ และเพิ่มช่องทางการให้บริการ

นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในด้านพนักงาน ด้านการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านการบริการ ในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของ

ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า

ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนตำบลไร่ส้ม ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทำการเปรียบเทียบ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเพศแตกต่างกัน โดยประชาชนเพศชายมีความความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนอายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีเพศ รายได้ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี และประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน

คั้งนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้น เรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งๆขึ้นไป

สุจริตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุ 58 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าอายุระหว่าง 38-57 ปีและ 18-38 ปี ตามลำดับ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY