**บทที่ 2**

**ทบทวนวรรณกรรม**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย

๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

๒.๕. บริบทของเทศบาลตำบล

๒.๖. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ

๒.๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น**

**๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ**

โกวิทย์ พวงงาม (2553: 16-17) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2547) กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดียวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพรมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฎิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหาภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข (2543) ที่กล่าวว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม (2553: 93-103)กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยประโยชน์กับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น**

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke,1957: 87 -89 อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม,2553: 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้ง ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2542: 15อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม,2553 :2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆองค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547:4-5อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม,2553:3) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการ ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองในระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดใน เชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่นนั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับ๓มิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง”ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

**๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

**๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ**

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัด สิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

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

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

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติติสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะ เชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐาน ของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

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

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ชิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปภา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความ พึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับ การตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้อง ให้มีการตอบสนอง

**๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ**

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

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

**๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ**

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, [http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙\_๑.html) ได้](http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html)%20ได้)ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

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

**๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ**

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

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

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่าได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ

สถานการณ์ก่อนซื้อ สถานการณ์หลังซื้อ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการได้รับ

ความไม่พึงพอใจบริการรับจริง บริการคาดหวัง

ความพึงพอใจบริการรับจริง บริการคาดหวัง

การประเมิน

เปรียบเทียบ

**ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ**

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล็อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงาน ของบุคคลหนึ่ง”

พอร์ตเตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับ กับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าควรจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบ ที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่า สิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

สถานการณ์การทำงาน

ความคาดหวังเกี่ยวกับงานและผลตอบแทนที่ควรได้รับ

การประเมินเปรียบเทียบ

การรับรู้เกี่ยวกับงานและผลตอบแทนที่ได้รับจริง

ความไม่พึงพอใจ ผลรับที่ได้ ผลที่คาดหวัง

ความพึงพอใจ

ผลที่ได้รับ ผลที่คาดหวัง

**ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์ การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจ ในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการ รับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็น การรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

**๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ**

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของ การบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้า ในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

**๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

**๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งทีได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไป ตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันได้ แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้า เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

**๒.** **องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู้จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ

การรับรู้บริการที่ควรจะเป็น

การรับรู้บริการที่เกิดขึ้นจริง

การรับรู้บริการที่ควรจะเป็น

การรับรู้บริการที่เกิดขึ้นจริง

การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ

**ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

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

**๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ**

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มี ต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวกันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพ และการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องาน ที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

**๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลิตภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay ) ของผู้บริการ ทั้งเจคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพ ของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการ ที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการ ตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

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

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

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

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

**๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและ นโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรา มีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญ ต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้ และผลประโยชน์

**๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ** ตระหนักถึง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหาร เชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้าง ความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ

ความพึงพอใจ

ของผู้ให้บริการสูง

ปริมาณงาน

บริการและผล

กำไรมีเพิ่มขึ้น

ความพึงพอ

ใจของผู้รับ

บริการสูง

การจูงใจในการปฏิบัติงานบริการสูง

ระดับคุณภาพของการบริการที่ดีตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

**คุณภาพของการบริการ**

**ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ**

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall,๑๙๘๘,P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถ จ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ที่รับผิดชอบ และสามารถรักษาพนักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้น อย่างแท้จริง

**๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะ เป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญ ต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะ ของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

**๒.๓.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ**

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรม ทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบ และควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze ( ๑๙๒๘ ,p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

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

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

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit,Jeze Gaston นันทวัฒน์ บรมานันท์ ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม ที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

**๒.๓.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ**

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, ๒๕๔๙, หน้า ๑๗) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นที่หน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

(๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการร่วมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณะสุข และการคลัง เป็นต้น

(๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับ การแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องที่นั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจเป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อำนวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ๆ คือ

๑) วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒.การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบขอตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือ นิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของ การจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๓) วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อกำจัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ดีในปัจจุบันยังไม่มีการตรากฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๔) วิธีการที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช่จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงายที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA )

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน(ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินกันเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

ส่วนราชการหน่วยงานอิสระ

ภายใน (SDU**)**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ หรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคล

“ไม่” จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่

จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่

สหการ บริษัทจำกัด การทำความตกลงร่วมมือระหว่าง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : MOU

**ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น**

**ที่มา: ปรับจากอรทัย ก๊กผลและคณะ (อ้างแล้ว)**

**๒.๔. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ**

Millet (๑๙๕๔,p,๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจ ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพ การให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลามีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับ แต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เต้ารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

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

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

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes,๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กโทรนิกส์: ตัวแบบสำหรับ การให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Serice Delivery – ESD) มุ่งเน้น การให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึง และแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงายไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาล สู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ( Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรับบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

**๒.๕ บริบทของเทศบาลตำบล**

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลในปัจจุบัน นั้น ยังคงจัดตั้งและบริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แต่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้งเพื่อให้สอดคล้อง กับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับ (บูฆอรี ยีหมะ, ๒๕๕๑ ,หน้า ๑๓๕ ) จนกระทั่งถึงปัจจุบันเป็นฉบับที่ ๑๓ และช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าจำเป็นต้องทราบถึงบริบทโดยรวมของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับ (๑) หลักเกณฑ์ ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล (๒) โครงสร้างของเทศบาลตำบล และ (๓) ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**๒.๕.๑ หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล**

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด เป็นเทศบาลไว้ ๓ ประการ ได้แก่ (ชูวงค์ ฉายะบุตร , อ้างแล้ว,หน้า ๑๒๕ - ๑๒๖)

๑) จำนวนและความหนาแน่นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

๒) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตาม ที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายตามในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

๓) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้น ว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (ฉบับที่ ๑๓) กำหนดไว้ว่าท้องถิ่นใด ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่าเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไรบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม,อ้างแล้ว, หน้า ๑๙๑)

๑. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๑๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป

๒. มีประประชาชนตั้งแต่ ๗,๐๐๐ คนขึ้นไป

๓. ความหนาแน่นของประชาชนตั้งแต่ ๑,๕๐๐ คน ต่อ ๑ ตร.กม. ขึ้นไป

๔. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

สำหรับกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคารการแก้ไขปัญหาชมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปเทศบาลกระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งใด หรือกรณี ที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงาน ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

**๒.๕.๒ โครงสร้างของเทศบาลตำบล**

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

**๑) โครงสร้างฝ่ายการเมือง**

ฝ่ายการเมือง

สภาเทศบาล

(มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน)

- มีสมาชิกสภา ฯ ๑๒ คน

- มีประธานสภาเทศบาล ๑ คน

- มีรองประธานสภา ๑ คน

นายกเทศมนตรี

(มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน)

- มีรองนายกเทศมนตรี ๒ คน

- มีที่ปรึกษาและเลขานุการ ๒ คน

(นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง)

**ภาพที่ ๖ โครงสร้างฝ่ายการเมืองของเทศบาลตำบล**

**ที่มา : ปรับจาก อนันตชัย นาระถี ( ๒๕๕๓ , หน้า ๑๐)**

จากภาพ โครงสร้างฝ่ายการเมือง จะประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดได้มีคุณสมบัติ ดังนี้

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

๒.๑.๒ นายกเทศมนตรี โดยกำหนดให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี นับจากการเลือกตั้ง

**๒) โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ**

พนักงานเทศบาลเป็นพนักงานท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน อย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณูปโภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่า เป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างจากคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบ และรับผิดชอบภารกิจในลักษณะของการ ทำอะไร ส่วนการ ทำอย่างไร ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ (ชูวงค์ ฉายะบุตร, อ้างแล้ว หน้า ๑๒๙ )

ฝ่ายพนักงานประจำ

ปลัดเทศบาล

รองปลัดเทศบาล

สำนัก/กอง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ปลัดเทศบาล

คลัง

ช่าง

สาธารณสุข

ศึกษา

อื่น

**ภาพที่ ๗ โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำของเทศบาลตำบล**

**ที่มา : อนันตชัย นาระถี (อ้างแล้ว,หน้า ๑๕)**

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบไปด้วย

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

๒.๒.๒ พนักงานจ้าง ประกอบไปด้วย ๓ ประเภท พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้าง ตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

๒.๒.๓ ลูกจ้างประจำ

**๒.๕.๓ ภารกิจหลักของเทศบาลตำบล**

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

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

๑. กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบจะต้องกระทำ โดยกรณีใดเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐหรือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ให้กำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อประสานการดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

๒. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการในการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรให้เพียงพอแก่การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถึง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐในการให้บริการสาธารณะเป็นส่วนรวมด้วย

๓. รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอให้แก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมายที่จำเป็น เพื่อดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนทองถิ่น

๔. จัดระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดนโยบายและมาตรการการกระจายบุคลากรจากราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปสู่ท้องถิ่น โดยการสร้างระบบการถ่ายเทกำลังคนสู่การ และสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๒ (๑) ได้กล่าวถึง การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบของการการถ่ายโอนจะทำการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีการกำหนดการถ่ายโอนไว้ ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑. ภารกิจแรก เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองแบ่งเป็น ๓ ประเภทย่อย คือ

๑.๑ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะเอง เป็นภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอยู่แล้วโดยสามารถรับโอนได้ทันที และขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เป็นภารกิจที่กฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทั้งภาครัฐ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ อีกด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างดำเนินการเอง

๑.๓ ภารกิจที่องค์กรปกครองดำเนินการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจซื้อบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจากภาคเอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีประสบการณ์เคยดำเนินการในภารกิจดังกล่าว

๒. ภารกิจที่สอง เป็นภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ ซึ่งเป็นภารกิจที่ภาครัฐได้โอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการและมีบางส่วนภาครัฐยังคงดำเนินการเองอยู่ ดังนั้น จึงเป็นการดำเนินการร่วมกัน

๓. ภารกิจที่สาม เป็นภารกิจที่รับดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการเองได้ จึงต้องเป็นภารกิจที่ซ้ำซ้อนแต่ยังคงกำหนดให้ภาครัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ซึ่งในกรณีเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน

โดยแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุกิจกรรมเป็น ๒ ประเภท

๑. ประเภท “หน้าที่ที่ต้องทำ” โดยมีหลักเกณฑ์ว่า งานใดที่เป็นเรื่องของการมอบอำนาจและการใช้อำนาจ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนหรือความจำเป็น ขั้นพื้นฐาน และเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับโอนไปแล้วย่อมถือว่าเป็นความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการต่อไปเพื่อเป็นหลักประกันในการจักการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจ

๒. ประเภท “เลือกทำโดยอิสระ” เนื่องจากภารกิจหลายเรื่องไม่ควรบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำกิจกรรมตามแผนงานงบประมาณที่ส่วนราชการตั้งไว้เดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีอิสระในการที่จะเลือกทำกิจกรรมประเภทนี้ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นความจำเป็น

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณา ให้ความเห็นชอบถ่ายโอนภารกิจ ทั้ง ๖ ด้าน คือ

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่างๆ คือ (๑) การคมนาคมและ การขนส่ง ได้แก่ ทางบกและทางน้ำ (๒) การสาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ประปาชุมชนบท (๓) สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีการควบคุมตลอด (๔) การผังเมือง และ (๕) การควบคุมอาคาร

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

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

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

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

๖. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจ ในการปกป้องคุ้มครอง ควบคุม และบำรุงรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

**ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่ได้รับการถ่ายโอน**

**ภารกิจที่เป็นหน้าที่ที่ต้องทำ**

* งานด้านคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับ สาธารณสุขมูลฐาน
* ความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สิน เช่นงานสวัสดิการ เรื่องของหลักประกัน เรื่องของรายได้ และเรื่องสาธารณสุขฯลฯ
* งานที่มอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการปฏิบัติราชการแทนงานอนุมัติ อนุญาตต่างๆเช่นงานออกใบอนุญาต งานกำกัดดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย
* งานด้านการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น
* งานอนุรักษ์และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

**ภารกิจที่เลือกทำโดยอิสระ**

* งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
* งานส่งเสริมอาชีพ
* งานส่งเสริมประชาธิปไตย
* งานการส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
* งานด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

**ภาพที่ ๘ ภารกิจขององค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน**

**ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม (อ้างแล้ว, หน้า ๔๐๙)**

ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่ องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้เทศบาลจัดเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งส่งผลให้เทศบาลตำบลจึงมีภารกิจและหน้าที่ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับประชาชนตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ด้วย ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ภารกิจหลักในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจะประกอบไปด้วยภารกิจหลัก ๖ ด้าน ได้แก่ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๓) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (๔) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (๕) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ (๖) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

**๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน**

**1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลก้อ**

**๑.๑ ที่ตั้ง**

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่เลขที่ 99 บ้านก้อจอก หมู่ที่ ๓ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

**1.2 ลักษณะภูมิประเทศ**

ตำบลก้อมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบเชิงเขา มีลักษณะคล้ายกับกระทะ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปิง พื้นที่ล้อมรอบไปด้วยภูเขา และป่าไม้

**1.3 ลักษณะภูมิอากาศ**

ตำบลก้อมีสภาพภูมิอากาศที่ดี มี 3 ฤดู ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว และในช่วงฤดูแล้งตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนพฤษภาคม ของทุกปี ลักษณะอากาศของประเทศไทยจะมีความแห้งแล้ง ลมกระโชกแรง ประกอบกับอุณหภูมิผิวดินที่สูงขึ้นจากสภาวะโลกร้อน ทำให้เอื้อต่อการเกิดไฟป่าได้ง่าย การเกิดไฟป่าในแต่ละครั้งก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์และสัตว์เลี้ยง เกิดความเสียหายต่อผลผลิตทางการเกษตร สภาพอากาศแห้งแล้งทำให้ไฟป่าและสภาวะหมอกควันเป็นพิษต่อร่างกาย ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย รวมถึงภาวการณ์ขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภคในช่วงฤดูแล้ง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก มีสภาพความแห้งแล้งเป็นประจำทุกปี

**สภาพภูมิอากาศ**

-ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๙.๐๔ c.

-ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๗.๘๘ c.

-ฤดูหนาวช่วง ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ ๒๓.๒๖ c.

**1.4 ลักษณะของดิน**

ในพื้นที่ตำบลก้อ ทั้งที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำการเกษตร ดินมีสภาพเป็นดินเหนียวปนทราย หน้าดินถูกชะล้างเนื่องจากความชื้นของพื้นที่ และลักษณะของพื้นที่มีความลาดเชิงเขา ทำให้เกิดน้ำไหลหลากชะล้างหน้าดิน

ตำบลก้อ มีสภาพดินที่สมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก เป็นที่ราบระหว่างภูเขาอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ แต่ขาดแคลนน้ำใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง มีแหล่งวัตถุดิบและแรงงานจำนวนมากที่สนับสนุนด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และการพัฒนาอุตสาหกรรมครัวเรือนประเภทหัตถกรรม เช่น การถนอมอาหาร การตีเหล็ก กลุ่มอาชีพ ซึ่งมีฝีมืออยู่ในขั้นดีหลายแห่ง การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ มีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ครอบคลุมทั้งตำบลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นตำบลที่มีศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ และเผยแพร่ให้คนได้รู้จัก ชุมชนมีความสงบ วิถีชีวิตที่เรียบง่าย ยึดมั่นในจารีตประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในทางด้านการศึกษาเด็กในโรงเรียนเข้าเรียนและศึกษาต่อภาคบังคับในอัตราที่สูงมากขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมีการวางแผนป้องกันและควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอปพร.และตำรวจบ้าน รวมถึงการบริการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณสุขทำให้ไม่เกิดโรคติดต่อได้ง่ายอัตราการเพิ่มประชากรต่ำ อัตราการตายของแม่และเด็กอยู่ในขั้นต่ำ ไม่มีปัญหาเรื่องชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรม ประชาชนส่วนใหญ่มีความสามัคคีกันและให้ความร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี มีความขัดแย้งกันน้อย

**1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ**

ในตำบลก้อก้อ มีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภค บริโภค มีแหล่งน้ำจากน้ำธรรมชาติ น้ำฝน น้ำประปาประจำหมู่บ้าน และน้ำประปาภูเขา (น้ำตกก้อหลวง) มีแหล่งน้ำที่สำคัญดังนี้

**-แหล่งน้ำธรรมชาติ**

-แม่น้ำ 1 แห่ง (แม่น้ำปิง)

-ลำน้ำ ลำห้วย ๑ แห่ง (ลำห้วยแม่ก้อ)

-บึง หนอง และอื่น ๆ ๓ แห่ง

**-แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น**

-ฝาย ๑ แห่ง

-บ่อน้ำตื้น ๑๓ แห่ง

-บ่อโยธาฯ ๑ แห่ง

-ประปาภูเขา 2 แห่ง

-อ่างเก็บน้ำ 8 แห่ง

-ประปาหมู่บ้าน ๙ แห่ง

**1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้**

พื้นที่ป่าไม้ในเขตเทศบาล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่าง ๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

**2. ด้านการเมือง/การปกครอง**

**2.1 เขตการปกครอง**

เทศบาลตำบลก้อ ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ห่างจากที่ว่าการอำเภอลี้ รวมระยะทาง ๓๙ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตอำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตอำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตอำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่

**ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ประกอบด้วยหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้**

1.ชุมชนบ้านก้อทุ่ง เป็นชุมชนดั่งเดิมตั้งอยู่เหนือสุดของลำน้ำห้วยแม่ก้อ

2.ชุมชนหมู่ที่ ๒,๓และ ๔ เป็นชุมชนที่อพยพจากปากลำห้วยแม่ก้อ ซึ่งถูกนำท่วมจาการสร้างเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก ซึ่งราชการได้จัดสรรที่ดินที่ทำกินใหม่ โดยอพยพมาตั้งถิ่นฐานเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๖

3.ชุมชนเรือแพ ซึ่งประกอบประมงรับจ้าง ค้าขายให้แก่นักท่องเที่ยวที่แล่นเรือท่องเที่ยวระหว่างดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ไปยังหน้าเขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก

**2.2 การเลือกตั้ง**

องค์การบริหารส่วนตำบลก้อ เป็นเทศบาลตำบลก้อ เมื่อวันที่ 5 เดือนเมษายน พ.ศ.2555 ปัจจุบันมีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลก้อ จำนวน 12 คน โดยมีคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล จำนวน 5 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดลำพูน ได้มีประกาศให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลก้อ ให้ดำรงตำแหน่ง เมื่อตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน ๒๕๕5 จนถึง 29 กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งตามข้อเท็จจริงตามประกาศดังกล่าวผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องถึงกำหนดครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ 29 กันยายน ๒๕๕๙ แต่เนื่องจากได้มีคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑/๒๕๕๗ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว ยังคงอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

**3.ประชากร**

**3.1.ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร**

เทศบาลตำบลก้อ มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวน ๔ หมู่บ้านและ ๑ ชุมชนเรือนแพที่รวมเป็นหมู่ที่ ๔ ประกอบด้วย

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **ชื่อหมู่บ้าน** | **จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น** | **จำนวนประชากร (คน)** | | |
| **ชาย** | **หญิง** | **ทั้งสิ้น** |
| ๑.  ๒.  ๓.  ๔. | ก้อทุ่ง  ก้อหนอง  ก้อจอก  ก้อท่า | ๒41  ๑57  206  297 | ๓70  ๒21  ๒82  ๓32 | ๓72  ๒16  ๒87  ๓50 | ๗42  ๔37  ๕69  682 |
| **รวม** | | **901** | **๑,๒05** | **๑,๒25** | **๒,๔30** |

ข้อมูลจากสำนักบริหารงานทะเบียน อ.ลี้ : 13 ตุลาคม 2559

**3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร**

**สถิติประชากร แยกรายละเอียด**

**ข้อมูลของ หมูที่ 1 หมู่บ้านก้อทุ่ง ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ของเดือนกันยายน พ.ศ.2559**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ** | **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน | 9 | 6 | 15 |
| 2.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี | 323 | 308 | 631 |
| 3.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี | 307 | 299 | 631 |
| 4.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี | 300 | 287 | 587 |
| 5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร | 4 | 0 | 4 |
| 6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร | 4 | 0 | 4 |

**สถิติประชากร แยกรายละเอียด**

**ข้อมูลของ หมูที่ 2 หมู่บ้านก้อหนอง ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ของเดือนกันยายน พ.ศ.2559**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ** | **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน | 4 | 1 | 5 |
| 2.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี | 172 | 182 | 354 |
| 3.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี | 165 | 179 | 344 |
| 4.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี | 163 | 172 | 335 |
| 5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร | 4 | 0 | 4 |
| 6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร | 3 | 0 | 3 |

**สถิติประชากร แยกรายละเอียด**

**ข้อมูลของ หมูที่ 3 หมู่บ้านก้อจอก ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ของเดือนกันยายน พ.ศ.2559**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ** | **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน | 7 | 2 | 9 |
| 2.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี | 227 | 235 | 462 |
| 3.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี | 220 | 229 | 449 |
| 4.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี | 212 | 219 | 431 |
| 5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร | 2 | 0 | 2 |
| 6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร | 8 | 0 | 8 |

**สถิติประชากร แยกรายละเอียด**

**ข้อมูลของ หมูที่ 4 หมู่บ้านก้อท่า ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ของเดือนกันยายน พ.ศ.2559**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ** | **ชาย** | **หญิง** | **รวม** |
| 1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน | 6 | 2 | 8 |
| 2.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี | 272 | 295 | 567 |
| 3.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี | 265 | 281 | 546 |
| 4.เป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี | 256 | 273 | 529 |
| 5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร | 3 | 0 | 3 |
| 6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการเกณฑ์ทหาร | 2 | 0 | 2 |

**4. สภาพทางสังคม**

**4.1 การศึกษา**

-โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง (หมู่ที่ ๔)

-โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง(หมู่ที่ ๔)

-ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน ๔ แห่ง

**4.๒ การสาธารณสุข**

-โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลก้อ จำนวน ๑ แห่ง (หมู่ที่ ๔)

-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ 1 จำนวน 15 คน

-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อหนอง หมู่ที่ 2 จำนวน 8 คน

-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อจอก หมู่ที่ 3 จำนวน 11 คน

-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก้อท่า หมู่ที่ 4 จำนวน 16 คน

**4.3 อาชญากรรรม**

**ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน**

-อาสาสมัครตำรวจบ้าน จำนวน ๕๐ คน

-อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 46 คน

-สถานีตำรวจภูธร จำนวน ๑ แห่ง

-ทีมแพทย์ฉุกเฉินเทศบาลตำบลก้อ จำนวน 20 คน

-คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำหมู่บ้าน จำนวน 4 หมู่

**4.4 ยาเสพติด**

สถานการณ์การระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ตำบลก้อ มีเส้นทางการขนส่งและลำเลียง 2 เส้นทาง คือ ทางบก และทางน้ำ พื้นที่ตำบลก้อมีเส้นทางการคมนาคมขนส่งอยู่สองเส้นทาง ถนนสายก้อ-ลี้ และลำน้ำปิงระหว่างจังหวัดเชียงใหม่-ตาก

จำนวนผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในตำบลก้อ ในปีที่ผ่านมาจำนวน 5 ราย

**4.5 การสังคมสงเคราะห์**

เทศบาลตำบลก้อ มีการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมบริการสังคมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ เด็ก เยาวชน คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การจัดหาจัดทำและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ด้อยโอกาส การสนับสนุนเบี้ยยังชีพการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ชรา และผู้ติดเชื้อ

**ข้อมูลผู้สูงอายุ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **หมู่บ้าน** | **จำนวนผู้สูงอายุ** |
| **1** | บ้านก้อทุ่ง | 136 |
| **2** | บ้านก้อหนอง | 64 |
| **3** | บ้านก้อจอก | 76 |
| **4** | บ้านก้อท่า | 99 |
| **รวม** |  | **375** |

**ข้อมูลผู้พิการ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **หมู่บ้าน** | **จำนวนผู้พิการ** |
| **1** | บ้านก้อทุ่ง | 62 |
| **2** | บ้านก้อหนอง | 31 |
| **3** | บ้านก้อจอก | 36 |
| **4** | บ้านก้อท่า | 27 |
| **รวม** |  | **156** |

**ข้อมูลผู้ติดเชื้อ ที่ได้รับสนับสนุนเบี้ยยังชีพตำบลก้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **หมู่ที่** | **หมู่บ้าน** | **จำนวนผู้ติดเชื้อ** |
| **1** | บ้านก้อทุ่ง | 4 |
| **2** | บ้านก้อหนอง | 4 |
| **3** | บ้านก้อจอก | 4 |
| **4** | บ้านก้อท่า | 6 |
| **รวม** |  | **18** |

**5. ระบบบริการพื้นฐาน**

**5.1 การคมนาคมขนส่ง**

* 1. ถนนพหลโยธิน สายเถิน-ลี้-ก้อ ทางหลวงแผ่นดิน ซึ่งเป็นเส้นทางสายหลักที่ใช้ติดต่อกับจังหวัดและอำเภอ
  2. ถนนสายลี้-แม่ลาน-ก้อ ทางหลวงส่วนท้องถิ่น
  3. ถนนที่ใช้ติดต่อเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ได้แก่

-ถนนสาย บ้านก้อทุ่ง-น้ำตกก้อ

-ถนนสาย บ้านก้อท่า-แก่งก้อ

-ถนนลูกรัง ๑๕ สาย

-ถนนลาดยาง ๔ สาย

-ถนนคอนกรีต ๑๒ สาย

-สะพาน ๑๐ แห่ง

**5.2 การไฟฟ้า**

ในเขตเทศบาลตำบลก้อ มีไฟฟ้าใช้จำนวน ๔ หมู่บ้าน ร้อยละ ๙8 ของแต่ละหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้อีกร้อยละ 2 ยังไม่ได้รับการขยายเขตไฟฟ้า เนื่องจากมีครัวเรือนขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละหมู่บ้าน และอีก ๑ ชุมชนเรือนแพที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ สำหรับชุมชนเรือนแพใช้ไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

**5.3 การประปา**

-ประปาภูเขา จำนวน 2 แห่ง

-อ่างเก็บน้ำ จำนวน 8 แห่ง

-ประปาหมู่บ้าน จำนวน ๙ แห่ง

**5.4 โทรศัพท์**

-ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS จำนวน 1 เสา

-ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 1 เสา

-ติดตั้งเสาโทรศัพท์เคลื่อนที่ TRUEMOVE จำนวน 1 เสา

**5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์**

-ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน ๑ แห่ง

**6. ระบบเศรษฐกิจ**

**6.1 การเกษตร**

-กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกร จำนวน ๓ กลุ่ม

**6.2 การประมง**

-ชุมชนเรือนแพ จำนวน 75 ครัวเรือน

-กลุ่มทำปลาย่างรมควันบ้านก้อท่า จำนวน 1 กลุ่ม

**6.3 การปศุสัตว์**

-เลี้ยงโค จำนวน 13 ราย

-เลี้ยงกระบือ จำนวน 1 ราย

-กลุ่มเลี้ยงสุกร จำนวน 4 กลุ่ม

-กลุ่มเลี้ยงไก่สามสายพันธุ์ จำนวน 1 กลุ่ม

**6.4 การบริการ**

-บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตตำบล (wifi) จำนวน 2 จุด

-บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

**6.5 การท่องเที่ยว**

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลก้อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

1.อุทยานแห่งชาติแม่ปิง

2.น้ำตกก้อหลวง

3.น้ำตกก้อน้อย

4.ชุมชนเรือนแพแก่งก้อ

5.พระบาทยางวี

6.พระบาทผาตั้ง

7.พระธาตุผาไข่อินแขวน

8.น้ำตกอุมแป

9.ถ้ำค้างคาวฮ่อมแสน

10.จุดชมวิวดอยขตึก

**6.6 อุตสาหกรรม**

-โรงงาน จำนวน 1 แห่ง

-กลุ่มส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมครัวเรือน จำนวน ๔ กลุ่ม

**6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ**

##### *๑.ประเภทกลุ่มเงินทุน*

-กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เงินล้าน) จำนวน ๔ กองทุน

-กองทุนเศรษฐกิจชุมชน จำนวน 4 กองทุน

-กองทุน กข.คจ. จำนวน ๔ กองทุน

-กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบลก้อ จำนวน 1 กองทุน

###### ๒. ประเภทกลุ่มออมทรัพย์

-กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน ๔ กลุ่ม

###### 3. ประเภทกลุ่มอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

-กลุ่มแปรรูปผลไม้แช่อิ่ม จำนวน 1 กลุ่ม

-กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า จำนวน 2 กลุ่ม

-กลุ่มทำหน่อไม้อัด จำนวน 4 กลุ่ม

-กลุ่มเพาะเห็ด จำนวน 1 กลุ่ม

-กลุ่มตีมีด จำนวน 1 กลุ่ม

**6.8 แรงงาน**

บุคคลที่เป็นแรงงานในตำบลก้อ เป็นประชาชนผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ตำบลก้อ และมีแรงงานจากภายนอกมารับจ้างขายแรงงานตามฤดูกาล เช่น ฤดูการเพาะปลูก และเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ไม่มีแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

**7.เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)**

**7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน**

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลก้อ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และการประมงพื้นบ้าน ด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูกมี ประเภทไม้ผล ได้แก่ ลำไย รายได้ของครอบครัวที่เป็นรายได้หลัก ก็ได้จากการขายผลผลิตด้านการเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ 30,000.00 บาท

**7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร**

ตำบลก้อการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์

**7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร**

**-แหล่งน้ำธรรมชาติ**

-แม่น้ำ 1 แห่ง (แม่น้ำปิง)

-ลำน้ำ ลำห้วย ๑ แห่ง (ลำห้วยแม่ก้อ)

-บึง หนอง และอื่น ๆ ๓ แห่ง

**-แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น**

-ฝาย ๑ แห่ง

-บ่อน้ำตื้น ๑๓ แห่ง

-บ่อโยธาฯ ๑ แห่ง

**8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม**

**8.1 การนับถือศาสนา**

**สถาบันและองค์กรศาสนา**

-วัด จำนวน 4 แห่ง (หมู่ที่ ๑,๓,๔)

1.ศาสนา

ประชาชนในตำบลก้อ ร้อยละ 100 นับถือศาสนาพุทธ

**8.2 ประเพณีและงานประจำปี**

ตำบลก้อมีประเพณีที่ดีงามสืบทอดต่อกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังนี้

1.ประเพณีสรงน้ำวัดบ้านเก่า บ้านก้อจอก หมู่ที่ 3 ตำบลก้อ

2.ประเพณีสรงน้ำพระพุทธบาทยางวี หมู่ที่ 1 ตำบลก้อ

3.ประเพณีสรงน้ำพระพุทธบาทผาตั้ง หมู่ที่ 4 ตำบลก้อ

4.ประเพณีสรงน้ำพระธาตุผาไข่ หมู่ที่ 1 ตำบลก้อ

5.ประเพณีสรงน้ำพระธาตุทันใจ วัดก้อยืน หมู่ที่ 3 ตำบลก้อ

6.ประเพณีสรงน้ำพระธาตุสหลีเวียงก้อ วัดก้อทุ่ง หมู่ที่ 1 ตำบลก้อ

7.ประเพณีปี๋ใหม่เมืองตำบลก้อ

8.ประเพณีลอยกระทงตำบลก้อ

9.ประเพณี/วัฒนธรรม ทำบุญหัวฝาย บ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ 1 ตำบลก้อ

**8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น**

ในตำบลก้อ มีศูนย์ผญ๋าภูมิปัญญาชุมชนบ้านก้อทุ่ง หมู่ที่ 1 ตำบลก้อ เริ่มต้นจากการรวมตัวของกลุ่มชุมชนบ้านก้อทุ่ง มีโรงเรียนบ้านก้อทุ่ง (เดิม) เป็นแหล่งสาธารณะประโยชน์ซึ่งเป็นทุนทางสังคม และมีอยู่ที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนบ้านก้อทุ่ง ประชาชนเล็งเห็นความสำคัญของทุนทางสังคม จึงได้มีการรวมตัวกันทั้งเด็กเยาวชน ประชาชนและผู้สูงอายุ ใช้เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์คนในชุมชน โดยมีการสนับสนุนกิจกรรมภายในศูนย์ผญ๋าภูมิปัญญาชุมชนบ้านก้อทุ่ง ดังนี้

-กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง บ้านก้อทุ่ง

-กลุ่มทำสบู่สมุนไพรบ้านก้อทุ่ง

-กลุ่มฮักสมุนไพรตำบลก้อ โดย....ปราชญ์ชาวบ้านด้านแพทย์แผนโบราญ/หมอตำแย/ครูยาหมอเมืองโดยมีพระจารย์มั่น ศิริปัญโญ เจ้าอาวาสวัดก้อทุ่ง เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับภูมิปัญญาด้านสมุนไพร

-ชมรมผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง

-การศึกษาตามอัธยาศัยตำบลก้อ

-กลุ่มนวดแผนไทยบ้านก้อทุ่ง

-กลุ่มออมทรัพย์ผู้สูงอายุบ้านก้อทุ่ง

-กิจกรรมส่งเสริมกลุ่มอาชีพ

-โรงเรียนผู้สูงอายุตำบลก้อ

**9. ทรัพยากรธรรมชาติ**

สิ่งแวดล้อมมีทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือมีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น อากาศ ดิน หิน แร่ธาตุ น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ ทะเล มหาสมุทร พืชพรรณสัตว์ต่าง ๆ ภาชนะเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ สิ่งแวดล้อมดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะมนุษย์เป็นตัวการสำคัญยิ่งที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงทั้งในทางเสริมสร้างและทำลาย จะเห็นว่า ความหมายของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ต่างกันที่สิ่งแวดล้อมนั้นรวมทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏอยู่รอบตัวเรา ส่วนทรัพยากรธรรมชาติเน้นสิ่งที่อำนวยประโยชน์แก่มนุษย์มากกว่าสิ่งอื่นประเภทของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มนุษย์เป็นตัวการสร้าง และทำลายสิ่งแวดล้อมมากกว่าธรรมชาติ ความสำคัญของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลก้อ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำ ป่าและต้นไม้ เพื่อให้มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นแหล่งอาหาร สำหรับประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้ชิดกับผืนป่า ผืนน้ำ การใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เทศบาลตำบลก้อ จึงได้ให้การสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนตลอดไป

**การอนุรักษ์ (Conservation) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

**การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ ปรัชญาของการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในทิศทางที่ไม่ทำให้เกิดความเสื่อมโทรม  ความสูญเสีย  หรือหมดสิ้นไป**

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

**1.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางตรง** ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

**1)การใช้อย่างประหยัด** คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็น เพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

**2)การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก** สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถุงพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่จะนำมาใช้ได้ใหม่โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

**3)การบูรณซ่อมแซม** สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณะซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

**4)การบำบัดและการฟื้นฟู** เป็นวิธีการที่จะช่วยลดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรด้วยการบำบัดก่อน เช่น การบำบัดน้ำเสียจากบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่วนการฟื้นฟูเป็นการรื้อฟื้นธรรมชาติให้กลับสู่สภาพเดิม เช่น การปลูกป่าชายเลน เพื่อฟื้นฟูความ      สมดุลของป่าชายเลนให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ เป็นต้น

**5)การใช้สิ่งอื่นทดแทน** เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลงและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแร่เชื้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

**6)การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน**เป็นวิธีการที่จะไม่ให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟป่า เป็นต้น

**2.การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม** สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

**1)การพัฒนาคุณภาพประชาชน** โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยกรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

**2)การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย** การจัดตั้งกลุ่ม ชุมชน ชมรม สมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีต่อตัวเรา เช่น กลุ่มชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย มูลนิธิสืบ นาคะเสถียร มูลนิธิโลกสีเขียว เป็นต้น

**3)ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์** ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน การประสานงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง ฟื้นฟูการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

***4*)ส่งเสริมการศึกษาวิจัย ค้นหาวิธีการและพัฒนาเทคโนโลยี** มาใช้ในการจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการวางแผนพัฒนา การพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีการประหยัดพลังงานมากขึ้น การค้นคว้าวิจัยวิธีการจัดการ การปรับปรุง พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นต้น

**5)การกำหนดนโยบายและวางแนวทางของรัฐบาล** ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสันและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือและนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

**9.1.น้ำ**

**การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ**

แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตร ตลอดจนการบำรุงรักษาดูแลและปรับปรุง ซ่อมแซมแหล่งน้ำต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้รับการก่อสร้างและปรับปรุงเป็นบางส่วนแล้ว เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง โดยในภาพรวมของบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้สระน้ำ ประปา เหมือง ฝาย บ่อบาดาล ฯลฯ การพัฒนาจึงยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ

**9.2.ป่าไม้**

พื้นที่ป่าไม้ในเขตเทศบาล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าเบญจพรรณ เป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้สัก ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ประดู่ ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่าง ๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

**9.3.ภูเขา**

การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ถั่ว และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอนุรักษ์ฯ จะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์ พื้นที่ตำบลก้อ มีภูเขาล้อมรอบเต็มพื้นที่

**9.4.คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ**

**การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

ทุกหมู่บ้านมีป่าชุมชนหรือมีป่าชุมชนที่ใช้ร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียง โดยมีกฎของชุมชนไว้ใช้บังคับกำกับดูแล แต่ก็ยังไม่สามารถหยุดการบุกทำลายและเผาป่าได้ ซึ่งการทำแนวกันไฟและอุปกรณ์ดับไฟถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดหาเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนการทิ้งขยะ การเผาขยะไม่เป็นที่เป็นทางจะต้องมีระบบกำจัดที่ถูกวิธี พร้อมทั้งจะต้องรณรงค์การปลูกต้นไม้ทดแทนด้วย โดยเฉพาะไม้โตเร็วและพืชคลุมดิน ซึ่งจะทำให้ดินมีความชุ่มชื้นอุดมสมบูรณ์อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นควบคู่กับการการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนให้รักและหวงแหนธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นด้วย

**10.อื่น ๆ**

ในพื้นที่ตำบลก้อ การทำการเกษตร ภายใน 1 ปี ทำการเกษตรได้หนเดียว คือ 6 เดือนแรก ราษฎรต้องอาศัยน้ำฝน และ 6 เดือนหลังไม่ได้ทำการเกษตร เพราะไม่มีแหล่งน้ำเพื่อที่จะทำการเกษตรได้ในช่วงฤดูแล้ง ระบบชลประทานเหมืองฝายไม่มี ทำให้ราษฎรขาดรายได้ไม่มีงานทำเป็นช่องว่างทำให้ขาดโอกาส จากที่ดินทำกินได้รับจัดสรรครัวเรือนละแปลงประมาณ 15-20 ไร่ (ตามลักษณะความลาดชัน) และที่อยู่อาศัยครัวเรือนละ 1 ไร่ 50 ตารางวา

**๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ใน ระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

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

**สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรม การให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของ ระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของคนไม่พึงพอใจ คือความก้าวหน้า และพัฒนาของ ระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาค ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียด ของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอากรสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

**บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (๒๕๔๖)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนามีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในผู้บริหาร