

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.3 การให้บริการสาธารณะของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพ

มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งพอสรุปได้พอสังเขปดังนี้

Crosby P.B (อ้างใน วนิดา ค้างอิน, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ (Needs) ซึ่งหมายถึง การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว

Juran (อ้างใน ณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

The American Heritage Dictionary (อ้างใน ณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549: 7) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ คือ ลักษณะเฉพาะอย่าง ที่แสดงถึงคุณค่าลำดับขั้นหรือระดับความเป็นเลิศหรือความคาดหวัง

Fiegenbaun (อ้างใน สาลี ผ่องสว่าง, 2550: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ คือ ความสามารถที่จะผลิตให้ผลผลิตนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด

สิทธิศักดิ์ พุทธยพิตกุล (2544: 3) กล่าวว่า คุณภาพหมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของวิชาชีพ รวมทั้ง เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ โดยมีมติแห่งคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ

2. บริการเป็นที่ยอมรับตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. บริการมีความเหมาะสมได้มาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐาน

วิชาชีพ

4. บริการมีประสิทธิภาพ ได้รับการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
5. บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
6. บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
7. สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น
8. ความเท่าเทียมในการรับบริการ
9. ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือดูแลรักษา

โดยสรุปความหมายของคำว่า คุณภาพ โดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบดังนี้

1. สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า
2. ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ปราศจากข้อบกพร่องในการบริการ
4. เป็นเรื่องเกี่ยวกับคน กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งแวดล้อม
5. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสุข
6. มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

คุณภาพงานบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

Zeithaml (อ้างใน สุพจน์ ลาด, 2550: 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการ คือ การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าการบริการ

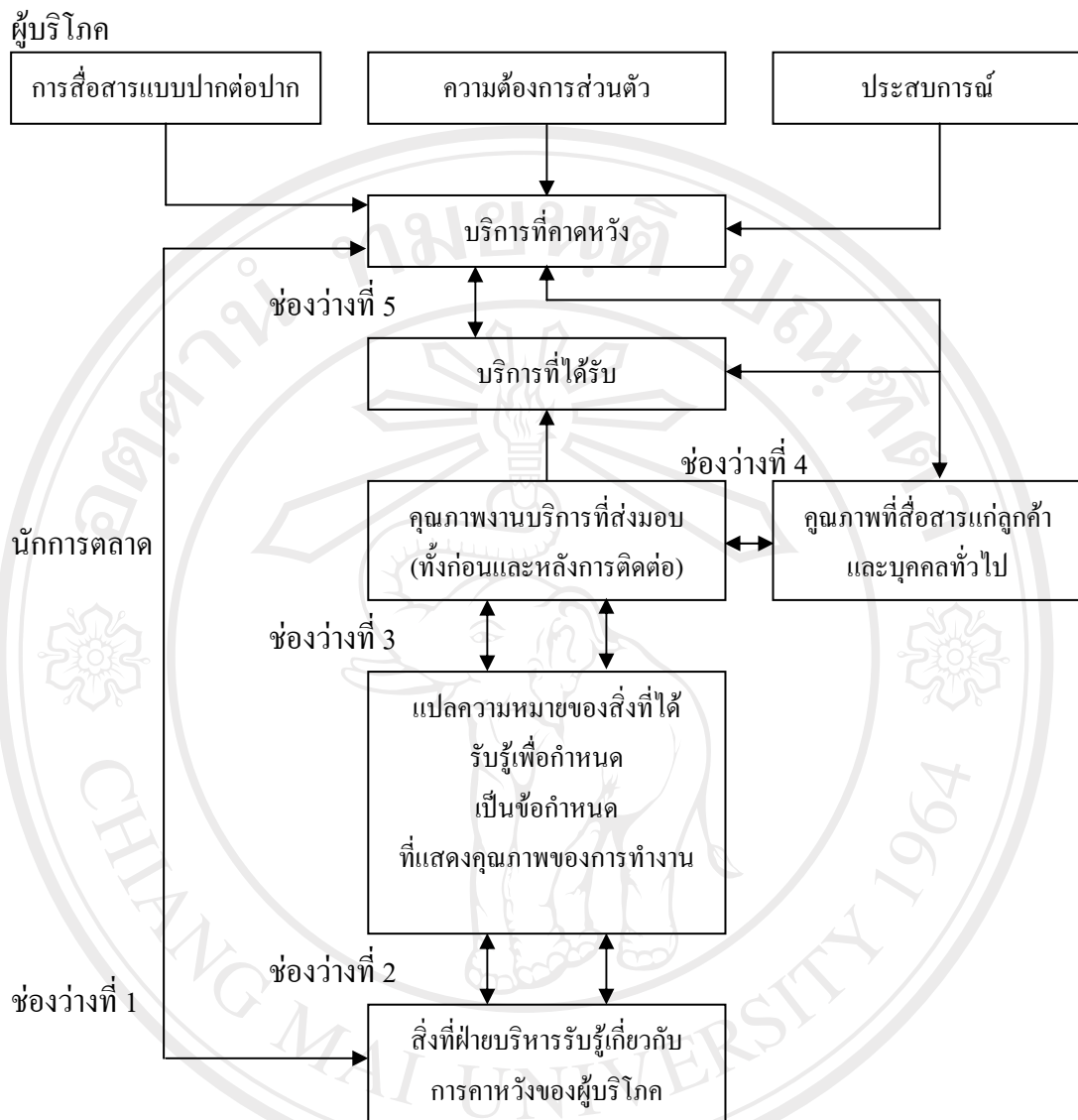
Parasuraman et al. (อ้างใน สุพจน์ ลาด, 2550: 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็น ผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวม ว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เหนือ บริการใดๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548: 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ อาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของลูกค้าเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและเรื่องคุณภาพงานบริการนั้นมีความสัมพันธ์กันแต่จะสัมพันธ์อย่างไรนั้นยังไม่ชัดเจน บางคนเชื่อว่าความพอใจของลูกค้านำไปสู่การรับรู้ถึงคุณภาพงานบริการ แต่บางคนก็เชื่อว่าคุณภาพงานบริการนำไปสู่ความพอใจของลูกค้าจากความสับสนของความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจของลูกค้าและคุณภาพบริการทำให้ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อได้มีผู้อธิบายว่า ความพอใจช่วยให้ผู้บริโภครับรู้คุณภาพงานบริการได้ โดยมีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

1. การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภคเอง แม้ว่าผู้บริโภคเหล่านั้นจะไม่เคยรับบริการมาก่อนก็ตาม
2. ต่อมาเมื่อธุรกิจเชิญชวนผู้บริโภคให้มารับบริการได้ผู้บริโภคจะทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการใหม่
3. และทุกครั้ง que ผู้บริโภคเข้ารับบริการจะเกิดการทบทวนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการไปเรื่อย ๆ
4. การทบทวนการรับรู้คุณภาพงานบริการ จะพัฒนาไปสู่การตั้งใจซื้อ (Intention) บริการของผู้บริโภคในอนาคตได้

กระบวนการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพนั้น สามารถอธิบายได้โดยอาศัยช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค พนักงาน และฝ่ายบริหารขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 1 ช่องว่างที่สำคัญที่สุดจะเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อบริการที่จะได้รับกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง เป้าหมายของธุรกิจบริการต้องลดให้มีช่องว่างที่แคบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่างไรก็ตามบริษัทพึงตระหนักไว้เสมอว่า ทักษะของผู้บริโภคต่อบริษัทเกิดจากประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อบริการที่ได้รับว่าได้ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน



ภาพที่ 2 ตัวแบบคุณภาพงานบริการ

ที่มา: การจัดการการตลาดบริการ, 2548: 179.

ช่องว่างที่ธุรกิจต้องดำเนินการปิดหรือทำให้แคบลงนั้น เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ มี 4 ช่องว่างดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในงานบริการกับการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง

ช่องว่างที่ 2 เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารในสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังกับข้อกำหนด (Specification) ที่แสดงถึงคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ

ช่องว่างที่ 3 เป็นความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดที่แสดงถึงคุณภาพงานบริการที่จะส่งมอบกับคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการส่งมอบบริการ

ช่องว่างที่ 4 เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่เกิดขึ้นจริง เมื่อส่งมอบบริการกับคุณภาพที่ได้สื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

สมิต สัตนุกร (2550: 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้บริการไม่ไว้วางใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง

หลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักการในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยัน ว่า

ลูกค้าผิด

3. ให้บริการด้วยความขี้มเข้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ (ณรงค์ชัย เป็งภิระ, 2549: 35) การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างคล่องตัว ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจนการบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชื่นใจในการให้บริการ (ภัทรวุฒิ อุดกฤษะ, 2544: 12-13)

มาตรฐานการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550: 97-99) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มนำของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะจำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน

มาตรฐาน

1. การให้ความสนใจ

1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ

1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า

1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ

1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนันท่าด้วย

2. การให้ความใส่ใจ

2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมด้วยทั่ว

2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นเยา

2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ

3. การบริการอย่างตั้ง

3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์

3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา

3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า

<u>งาน</u>	<u>มาตรฐาน</u>
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในการบริการทั่วไป

Parasuman, Zeithal และ Barry (อ้างใน ภัทรวุฒิ อุตภีระ, 2544: 19-20) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ความยากซับซ้อนเกินไป
2. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2.2 มีการอธิบายขั้นตอนการทำงาน

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

4.1 ความแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

5.1 ความสม่ำเสมอ

5.2 ความพึงพา

6. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของการบริการมีความซื่อตรงน่าเชื่อถือ

7. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

7.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ

9. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

9.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการให้พร้อม

9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

10. การเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

10.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ

10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

10.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

การกำหนดและพัฒนามาตรฐานงานบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2548: 184-185) ในการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพตามตัวแบบคุณภาพงานบริการได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การฟัง (Listening) คุณภาพถูกกำหนดโดยลูกค้า การปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัทไม่ใช่คุณภาพแต่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าคือคุณภาพแท้จริง การปรับปรุงบริการต้องเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ทั้งของลูกค้าและผู้ผลิต
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความน่าเชื่อถือเป็นหลักสำคัญของงานบริการที่มีคุณภาพลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจหากงานบริการนั้นไม่น่าเชื่อถือ
3. บริการพื้นฐาน (Basic Service) ลูกค้าคาดหวังจะได้รับบริการขั้นพื้นฐานไม่ใช่แค่ภาพจินตนาการและต้องการผลปฏิบัติงานไม่ใช่ คำสัญญา
4. การออกแบบงานบริการ (Service Design) ลูกค้าคาดหวังบริการขั้นพื้นฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งอยู่กับทุกองค์ประกอบที่ต้องทำหน้าที่ไปด้วยกันในระบบบริการ การออกแบบที่มีข้อบกพร่องในส่วนใดก็ตามของระบบบริการจะลดคุณภาพงานบริการได้
5. การกลับมาใช้บริการ (Recovery) การวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า บริษัทจะได้รับคะแนนด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่น่ายินดีจากลูกค้าหากว่าปัญหาของลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจ บริษัทที่ไม่สามารถตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าจะประสบความล้มเหลวในการให้บริการ
6. ความแปลกใจ (Surprising Customers) อะไรก็ตามที่ลูกค้าได้รับนอกเหนือความคาดหมายจะนำมาซึ่งความแปลกใจ องค์การบริการนอกจากจะให้บริการที่น่าเชื่อถือแล้ว การสร้างความแปลกใจแก่ลูกค้าเมื่อมีการส่งมอบบริการจะเป็นบริการที่ยอดเยี่ยมอย่างแท้จริง
7. ปฏิบัติอย่างเสมอภาค (Fair Play) องค์การบริการต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน หากลูกค้ารู้สึกว่าจะไม่มีความเสมอภาค พวกเขาจะเกิดความคับแค้นใจและไม่ไว้วางใจองค์กรนั้นอีกต่อไป
8. ทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการ
9. การวิจัยพนักงาน (Employee Research) การวิจัยพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุงงานบริการพอ ๆ กับการวิจัยลูกค้า
10. ผู้นำ (Servant Leadership) การส่งมอบบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยรูปแบบเฉพาะของความเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นและผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จในงานบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น ไม่ใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะโดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

ความหมายของการบริการสาธารณะ

Le'on Duguit (อ้างใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 10-11) ได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า “บริการสาธารณะ” ว่า บริการสาธารณะคือกิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดการหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพราะการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคมและยังได้กล่าวอีกว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประการที่ถูกควบคุมจัดการโดยฝ่ายปกครองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะกิจการเหล่านี้โดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางฝ่ายปกครอง นั้นทวิชช์ บรมนันท์ (2543: 24) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มิซูให้ความหมายไว้ดังนี้

Rene' Chapus กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

Geston Je'ze กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

Jean de Soto กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการคือ

1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม

3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมายของบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจาก ประยูร กาญจนกุล (2538: 108) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เมื่อได้พิจารณาจากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่ดินนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2) กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1 จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เงื่อนไขสำคัญ 3 ประการของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณะ

Louis Rolland (อ้างใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 11-12) นักกฎหมายแห่งสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de Bordeaux ได้สร้างหลักเกณฑ์สำคัญอันแสดงถึงเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการของสิ่งที่เรียกว่าบริการสาธารณะ (Service Public) ไว้ว่า

1. บริการสาธารณะเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองโดยมีความแตกต่างอยู่ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงซึ่งจะเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ในการจัดตั้ง เลือกวิธีการจัดตั้ง เลือกวิธีการดำเนินงานและการควบคุมดำเนินการ กับฝ่ายปกครองระดับปฏิบัติงานซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายปกครองระดับสูงได้วางไว้

2. บริการสาธารณะจะต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวม

3. บริการสาธารณะจะต้องเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของเอกชน

ในเวลาต่อมาเงื่อนไข 3 ประการของสำนักความคิดทางกฎหมาย Ecole de Bordeaux นี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะในปัจจุบัน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543: 35-45) เป็นกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะนี้ ประกอบด้วยดังนี้

- หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
- หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
- หลักความเป็นกลาง (โกกิน พลกุล, 2544)

หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คตินั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะ

รักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักความเป็นกลาง ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

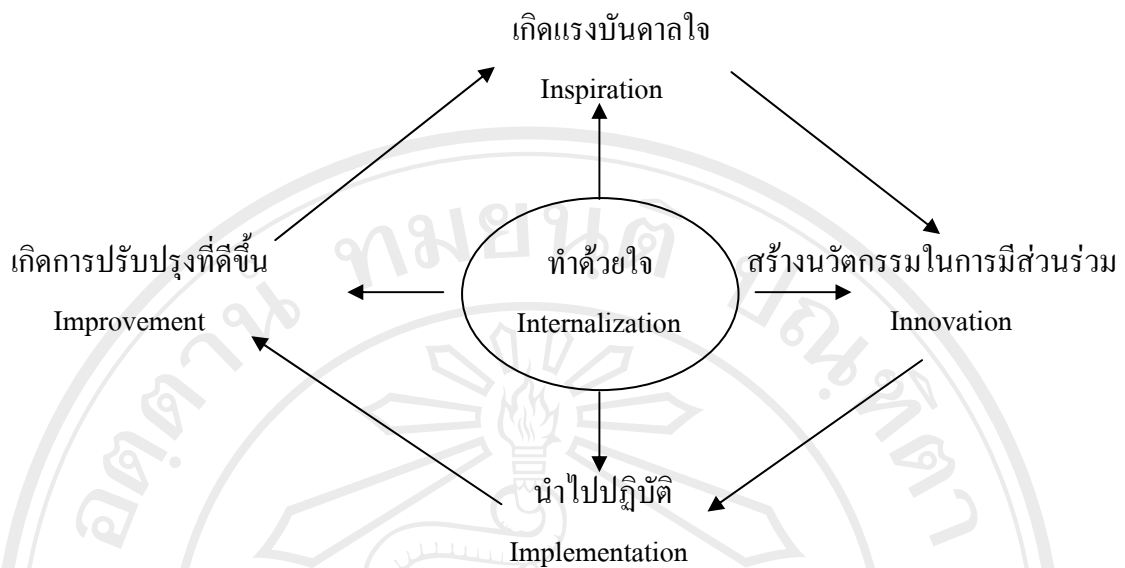
หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

- การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
- ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
- การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
- เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ความรับผิดชอบ
- การร่วมมือกัน
- ความไว้วางใจกัน
- การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

กระบวนการยกระดับบริการ

จากหลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลจะนำมาสู่การสร้างพลังในการดำเนินการยกระดับการบริการ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยวงจรของการยกระดับการบริการสาธารณะแบบมีส่วนร่วมจะเริ่มจากการสร้างแรงบันดาลใจ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงหรือยกระดับการบริการ แล้วจึงย้อนกลับมาสู่การสร้างแรงบันดาลใจที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งทั้งหมดจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ที่การมีจิตสำนึกสาธารณะ ที่จะทำร่วมกันหรือทำด้วยใจ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการยกระดับบริการ

ที่มา: วิทยาลัยการเมืองการปกครองและสำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า, 2550: ระบบออนไลน์.

ในการเริ่มต้นกิจกรรมสิ่งสำคัญที่ต้องมีคือ การมีความรู้ที่จะดำเนินการ มีความตระหนักที่จะสร้างบริการที่ดี และเปิดโอกาสให้ประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม แล้วจึงดำเนินการร่วมกัน

อย่างไรก็ดี กิจกรรมต่าง ๆ จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือของทุกฝ่ายโดยเฉพาะผู้ให้บริการเองต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างบริการที่ดีและปรับตัวเอง นอกจากนี้ผู้บริหารต้องช่วยผลักดัน สนับสนุน และประชาชนต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ การดำเนินการจึงเป็นทั้งการริเริ่มจาก ผู้ให้บริการ (Inside Out) และเริ่มจากผู้รับบริการ (Outside In) เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

กระบวนการทัศน์ใหม่ในการให้บริการสาธารณะ

ประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

ในช่วงทศวรรษที่ 60 - 70 ได้เกิดความคิดในการปกครองประเทศในสังคมอเมริกันว่า สังคมควรมีหลายศูนย์อำนาจและไม่มีศูนย์ใดมีอำนาจเบ็ดเสร็จแต่เพียงศูนย์เดียว ควรมีกลุ่มองค์กร กลุ่มผลประโยชน์ สมาคม สถาบันต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันศาสนาเป็นพื้นฐานสังคมหลายศูนย์เพื่อให้ มีการถ่วงดุลอำนาจ ลดความรุนแรงของการใช้อำนาจและแสวงหาข้อยุติโดยสันติวิธี ความคิดในเชิงดังกล่าวเป็นที่มาของประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

ประชาธิปไตยแบบพหุนิยมจึงเน้นความหลากหลายในเชิงกลุ่มคน กลุ่มองค์กร วัฒนธรรม ความเชื่อ และวิถีชีวิต ในขณะเดียวกันในความหลากหลายนั้น ค่านิยม วัฒนธรรม หรือคุณธรรมบางอย่างเป็นองค์ประกอบร่วมกัน

แนวทางการเข้าถึงประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

- 1) ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ประชาชนคนหนึ่งอาจจะเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆ ได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม โดยไม่จำกัดและโดยสมัครใจ
- 2) สมาชิกกลุ่มส่งผ่านความต้องการไปยังกลุ่ม
- 3) กลุ่มจะส่งผ่านความต้องการไปยังพรรคการเมือง
- 4) พรรคการเมืองซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ก็ต้องพยายามหาคนที่เป็นตัวแทนของพรรคตนเองเข้าไปบริหารประเทศ
- 5) มีการนำความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ
- 6) กำหนดนโยบายผ่านกระบวนการแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ
- 7) เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบต่อการกระทำอย่างไร ก็จะย้อนกลับมายังประชาชนใหม่

สรุปแนวคิดประชาธิปไตยแบบพหุนิยม

- 1) อำนาจของสังคมกระจายอยู่ตามกลุ่มต่าง ๆ
- 2) กลุ่มต่าง ๆ จะมีการแข่งขันกันในการเมืองเพื่อประโยชน์ของตน
- 3) ความต้องการของประชาชนหรือปัจเจกชนจะได้รับการตอบสนองผ่านกลุ่ม
- 4) รัฐเป็นเพียงตัวกลางที่รักษากติกาในการแข่งขันทางการเมืองเมื่อมีการตัดสินใจทางการเมืองอย่างไรแล้ว รัฐมีหน้าที่รักษากติกาให้เป็นไปตามนั้น
- 5) ไม่กลุ่มใดครอบงำหรือผูกขาดในการเมือง
- 6) ประชาชนเป็นสมาชิกกลุ่มหลายกลุ่ม ดังนั้น การต่อสู้กดดันทางการเมือง จึงไม่แหลมคมมากนัก

การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะแนวพหุนิยม มีหลักการคือ

- 1) ยอมรับความแตกต่าง มุมมองหลากหลาย
- 2) กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทีมงานเข้มแข็ง
- 3) สร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความบันดาลใจที่จะคิดร่วมกัน

การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำจะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงแค่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

ก. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสัตว์แควดล้อม เป็นต้น

ข. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

มีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำเป็นต้น (สิริพร มณีพันธ์, 2538: 31-32)

สำหรับความเห็นของนักวิชาการไทยนั้น ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะค่อนข้างแคบเพราะมองเห็นถึงราชการที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ตลอดจนเป็นงานที่

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ รวมถึงกิจการที่ฝ่ายปกครองให้เอกชนรับสัมปทานไปทำแทนด้วย เช่น กิจการอันเป็นสาธารณูปโภค หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการซึ่งอยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองซึ่งจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (ลัก กอแสงเรือง, 2514: 29)

กล่าวโดยสรุปแต่เพียงสั้น ๆ ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้กับประชาชนเพื่อความกินดีอยู่ดี โดยรัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยมีได้คำนึงผลกำไรเช่นเดียวกับบริการที่เอกชนจัดทำแต่ประการใด รัฐพึงส่งเสริมจัดให้มีบริการมากประเภทที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากว่าบริการสาธารณะที่รัฐไม่สามารถจะทำได้ก็มีประสิทธิภาพก็อาจมอบให้เอกชนรับไปดำเนินการ ซึ่งต้องอยู่ในความควบคุมหรือการอำนาจการหรือในลักษณะของการให้สัมปทานหรือรัฐมีส่วนในการร่วมหุ้นลงทุนดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้ หากว่าเอกชนที่ได้รับไปดำเนินบริการสาธารณะจะต้องกระทำในลักษณะทั่วไปไม่หวังผลกำไรมากนัก ซึ่งรัฐมีสิทธิที่จะเพิกถอนบริการคืนมาเป็นของรัฐเมื่อใดก็ได้ เมื่อพิจารณาเห็นว่าเอกชนดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

จากนัยดังกล่าวอาจจำแนกเป็นหลักการสำคัญของการให้บริการสาธารณะได้ดังนี้

1. บริการสาธารณะต้องเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจการหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองเท่านั้น (Freerick C. Mosher อ้างใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 16) กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ นั้นจะออกมาในรูปของราชการที่ฝ่ายปกครองในฐานะผู้อำนาจการหรือผู้ควบคุมดูแลพิทักษ์ผลประโยชน์และความกินดีอยู่ดีของประชาชนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งนี้อาจดำเนินการโดยอาศัยอำนาจพิเศษในทางการปกครองหรือด้วยเงินในงบประมาณของแผ่นดินหรืองบประมาณขององค์การส่วนท้องถิ่นต่างๆ (Felix A. Nigro อ้างใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 16) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักเป็นบริการสาธารณะที่มีขนาดใหญ่โต ต้องอาศัยการลงทุนเป็นอย่างมาก เอกชนมักไม่สามารถที่จะลงทุนได้ แต่ทั้งนี้โดยที่ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ดำเนินการเองเสมอไป อาจจะเป็นกิจการในรูปของการให้เอกชนรับสัมปทานไปดำเนินการแทนได้ ในลักษณะของการบริการด้านสาธารณูปโภคหรือการบริการที่ประชาชนพึงได้รับในขั้นพื้นฐานซึ่งจะต้องทำต่อเนื่องกันไปจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใด ๆ ไม่ได้ เพราะจะทำให้ประชาชนผู้ได้รับบริการเดือดร้อนหรือเกิดความเสียหายได้ ในการให้บริการสาธารณะนี้ทางฝ่ายปกครองจะต้องทำการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ก้าวหน้าอยู่เสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในลักษณะของการบริการให้ความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุด

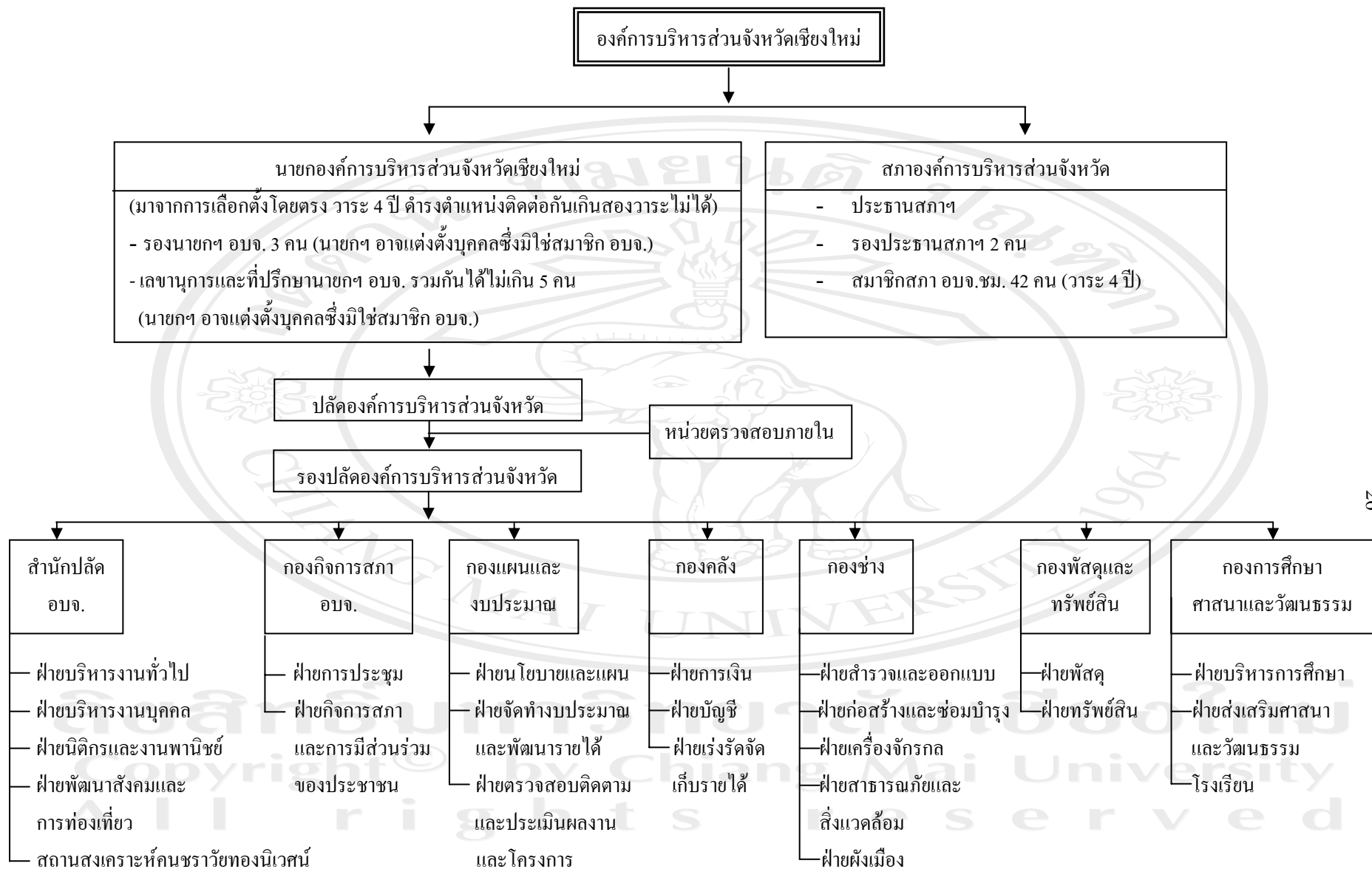
2. บริการสาธารณะต้องมีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (Joseph B. Kingsbury อ้างใน อติศรา เกิดทอง, 2546: 17) ในลักษณะเช่นนี้จึงเป็นบริการสาธารณะ

ที่แตกต่างไปจากกิจการของเอกชนที่มุ่งแสวงหากำไรเป็นหลัก (Profit Making) หากว่าการดำเนินกิจการขาดทุนไม่ได้รับผลกำไรที่คุ้มค่ากับที่ลงทุนไป ก็อาจต้องปลดพนักงานออกบางส่วนเพื่อให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้จะไม่เกิดขึ้นกับหน่วยงานของรัฐ เพราะการให้บริการสาธารณะของรัฐบางครั้งต้องยอมรับสภาพการขาดทุนก็ต้องกระทำ ทั้งนี้เพื่อหวังผลในทางคุณค่า (Values) โดยถือประโยชน์สุขของประชาชนหรือความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีในสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นประการสำคัญแม้ว่าจะต้องใช้เงินภาษีอากรเป็นจำนวนมาก หรือแม้ในบางยุคบางสมัยกิจการบางอย่างอาจมีคนล้นงานก็ไม่สามารถยกเลิกการให้บริการสาธารณะอาจประเทหนั้นได้ ซึ่งการที่จะวัดประสิทธิภาพของบริการสาธารณะด้วยการวัดผลกำไรจึงไม่ทำได้ แต่การวัดบริการสาธารณะดังกล่าวอาจทำได้โดยดูจากความพอใจของสังคม (Public Satisfaction) ตัวเลขแสดงการลดลงของอาชญากรรม (Crime Control) และอื่น ๆ ที่มองไม่เห็น (Intangibles) เช่น ระดับการศึกษาของประชาชน เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ได้ว่ากำไรในการให้บริการสาธารณะของรัฐก็คือผลการปฏิบัติงานที่ยังความพึงพอใจและประโยชน์สุขแก่ประชาชนนั่นเอง (มุสสตี สัตยะมานะ, 2521: 5)

2.3 การให้บริการสาธารณะของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารจังหวัดเชียงใหม่

ตามมาตรา 39 พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2546 ได้กำหนดให้นายกองการบริหารส่วนจังหวัดควบคุมรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดรองจากนายกองการบริหารส่วนจังหวัด และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองการบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย



ภาพที่ 4 แสดงโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของ อบจ.เชียงใหม่
ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2550: 24.

ตารางที่ 2 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ ที่	ส่วนราชการ	ข้าราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงานจ้าง	รวม
1.	สำนักปลัดฯ	34	26	16	76
2.	กองกิจการสภา	12	1	-	13
3.	กองแผนฯ	21	1	2	24
4.	กองคลัง	31	2	2	35
5.	กองช่าง	56	18	86	160
6.	กองพัสดุและทรัพย์สิน	17	-	3	20
7.	กองการศึกษาฯ	63	-	-	63
8.	หน่วยตรวจสอบภายใน	5	-	-	5
รวม		239	48	109	396

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2550.

อำนาจหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด

อำนาจหน้าที่ตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นดังนี้

- 1) การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 3) การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 4) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- 5) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- 6) การสร้างและบำรุงทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 7) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 8) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

9) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

10) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

11) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามลักษณะดังนี้ คือ

1) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

2) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

3) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

4) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อมูลทั่วไป กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนราชการในส่วนงานย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ สายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ การสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนน สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมอาคาร งานผังเมือง งานเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุม การปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานการเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง งานสนับสนุนเครื่องจักรกล งานสวนสาธารณะ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และปฏิบัติงานตามนโยบายของ นายก อบจ.เชียงใหม่ ในฐานะผู้บริหารสูงสุด

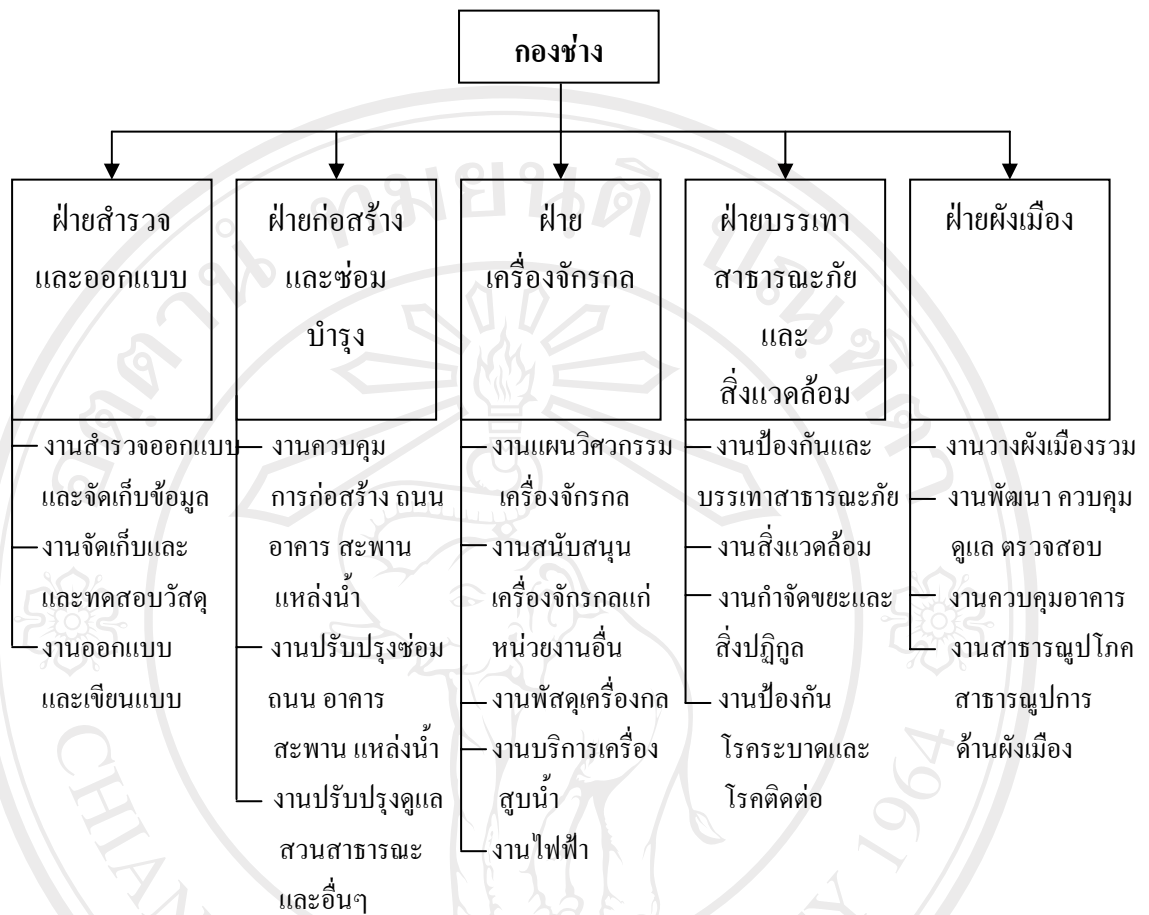
กองช่างเป็นหน่วยงานที่จะต้องทำงานใกล้ชิดกับประชาชนเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของราษฎร ในการให้บริการด้านสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างและการปรับปรุงซ่อมแซมฝายดินที่เชื่อมภายในหมู่บ้าน และถนนเชื่อมระหว่างอำเภอ การก่อสร้างสะพาน การขุดลอกลำน้ำ/ลำห้วย/และลำเหมืองสาธารณะ ซึ่งเป็นแหล่งน้ำสำหรับใช้ในการการอุปโภค บริโภค การขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล การจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้าน การบริการเครื่องสูบน้ำ งานบรรเทาสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม ฯลฯ

ภารกิจ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ มีภารกิจโดยสรุปดังนี้

- 1.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการต่าง ๆ เช่น การก่อสร้างถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ระบบประปา รวมทั้งการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ และการวางผังเมืองรวมของจังหวัดเชียงใหม่
- 2.การพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม น้ำเสีย ขยะมูลฝอย สนับสนุนและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจจิตสำนึกและตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่มีประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกและพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรทุกระดับให้มีวินัยกรรมในการบริหารจัดการการทำงานที่จะมุ่งไปสู่ประโยชน์ของประชาชนโดยประชาชนได้รับความพึงพอใจและสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
- 4.การบริหารจัดการด้านการวางแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและภัยธรรมชาติต่างๆ ส่งเสริมแก้ไขปัญหาอุทกภัย ภัยแล้ง สาธารณภัยต่างๆ รวมตลอดถึงการพัฒนาเครือข่ายชุมชน/ท้องถิ่น อาสาสมัครและบุคลากรขององค์กรหน่วยงานต่างๆ ในการเฝ้าระวังประชาสัมพันธ์และรณรงค์ สร้างความตระหนักถึงแนวทางในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กองช่าง โดยทั่วไปจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

- 1.ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่สำรวจออกแบบ จัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม การทดสอบวัสดุ การออกแบบและเขียนแบบ ถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ
- 2.ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ การปรับปรุงดูแลสวนสาธารณะและภูมิทัศน์ข้างถนน
- 3.ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่วางแผนการใช้เครื่องจักรกล ยานพาหนะ ซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ สนับสนุนเครื่องจักรกลแก่หน่วยงานอื่นในการปรับปรุงซ่อมแซมผิวถนน การปรับเกรดพื้นที่สาธารณะต่างๆ การขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล การขุดลอกลำน้ำ/ลำห้วย/ลำเหมือง และการสนับสนุนเครื่องสูบน้ำ
- 4.ฝ่ายบรรเทาสาธารณภัยและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม การป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อ
5. ฝ่ายผังเมือง มีหน้าที่วางผังเมือง การควบคุม การดูแล การตรวจสอบ การพัฒนา การประเมินผังเมือง งานควบคุมอาคาร งานสาธารณูปโภคสาธารณูปการ พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 5 แสดงโครงสร้างความรับผิดชอบของกองช่าง
ที่มา: กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2550.

กองช่าง อบจ.เชียงใหม่ มีศักยภาพในการจัดการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานขั้นพื้นฐานของสำนักงาน และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีการซ่อมบำรุงรักษาและจัดหาเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนฯ จากส่วนกลางเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ สำหรับใช้ในการให้บริการด้านสาธารณะที่จำเป็น ดังตารางต่อไปนี้

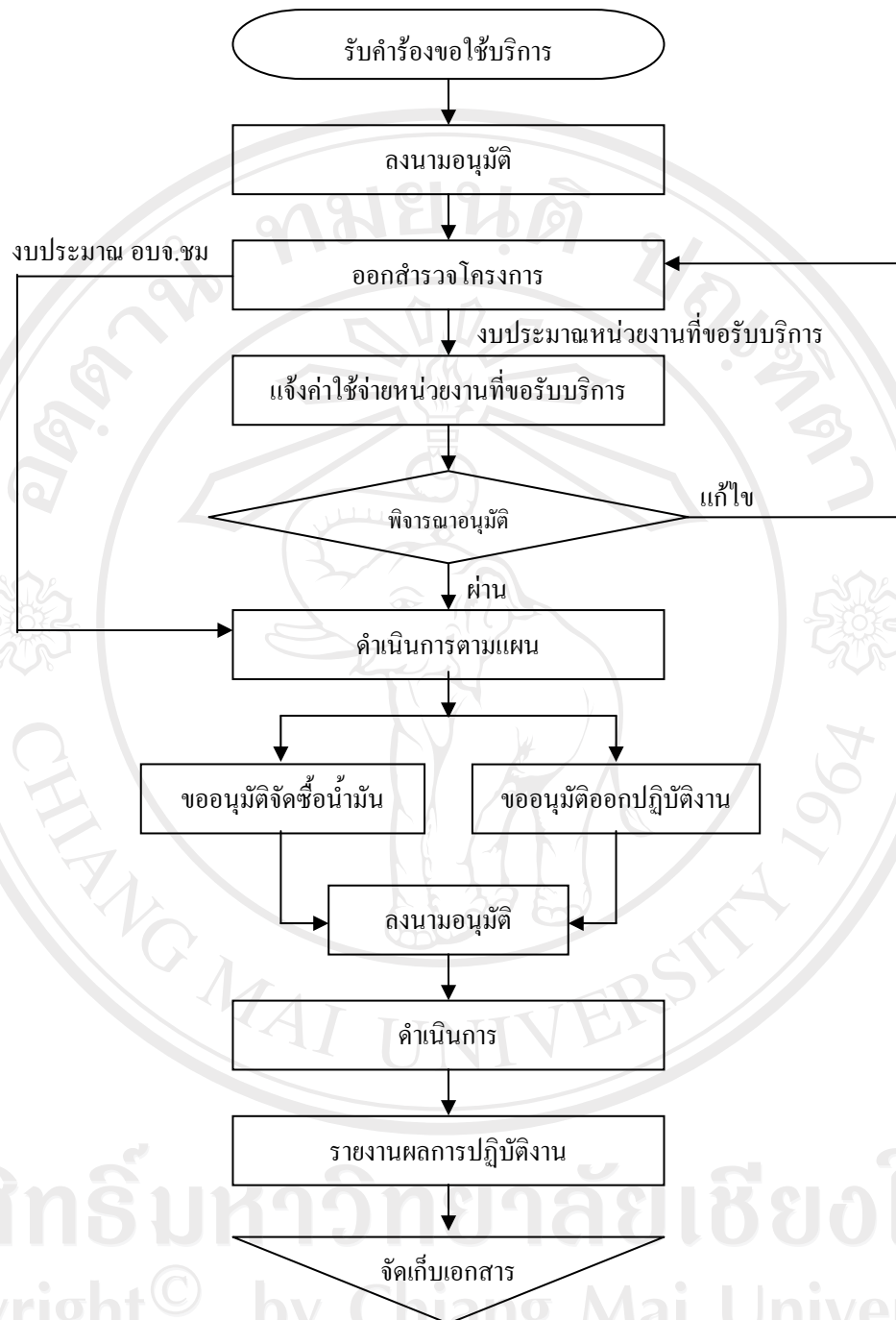
ตารางที่ 3 จำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่

ลำดับที่	รายการเครื่องจักรกล	จำนวน(คัน)
1	รถยนต์กระบะ	24
2	รถดับเพลิง	6
3	รถตรวจการณ์ดับเพลิง	3
4	รถบรรทุกน้ำ	11
5	รถยนต์กวาดคูฝุ่นชนิด 6 ล้อ	3
6	รถกระเช้าไฟฟ้า	3
7	รถติดตั้งเครน	2
8	รถยนต์บรรทุกกระเช้าตัดกิ่งไม้พร้อมเครื่องย้อยกิ่งไม้	1
9	รถเทรเลอร์บรรทุกเครื่องจักรกล	3
10	รถเกี่ยวนวด	6
11	รถบรรทุกเทท้าย	16
12	รถขุดดินตะขบ	10
13	รถขุดดินตะขบบนดินยาง	2
14	รถตักหน้า - ขุดหลัง	1
15	รถแทรกเตอร์ดินตะขบ	7
16	รถฟาร์มแทรกเตอร์	1
17	รถฟาร์มแทรกเตอร์พร้อมเครื่องตัดหญ้าไหลทาง	1
18	รถบดล้อเหล็ก	9
19	รถลาดยาง	6
20	รถกู้ภัยไฟฟ้าส่องสว่าง	3
21	รถกู้ภัยเคลื่อนที่เร็ว	4
22	รถบันไดกู้ภัย	1
23	รถดูดสิ่งโสโครกและฉีดล้างท่อระบายน้ำ	3
24	รถปูผิวถนน	2
25	รถสุขาเคลื่อนที่	1
26	รถขุดเจาะบ่อบาดาล	1
27	เครื่องผสมแอสฟัลท์ติกคอนกรีต	2 เครื่อง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการเครื่องจักรกล	จำนวน(คัน)
28	รถซ่อมบำรุงทางเอนกประสงค์	3
29	รถยนต์กวาดฝุ่นชนิด 4 ล้อ	3
30	เครื่องสูบน้ำขนาดท่อสูดท่อส่ง 8 นิ้ว	70 เครื่อง
31	รถบรรทุก	1
32	เรือไฟเบอร์กลาส	10 ลำ

ที่มา: กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2550.



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการขอรับบริการเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ของกองช่าง อบจ.เชียงใหม่

ที่มา: คู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่, 2546.

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง แต่รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมโดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎระเบียบ และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานโดยจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อใช้สำหรับให้บริการประชาชน ส่วนด้านทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และจิตสำนึกในการบริการมีค่อนข้างต่ำ

อดิสร่า เกิดทอง (2546) ได้ศึกษา ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ พบว่าการบริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ และการบริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงถึงแม้ว่าเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นอันดับแรก ส่วนอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายในเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่ได้รับ ความสนใจมากก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน

ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษอยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สำหรับด้านผู้รับบริการมี ภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพ แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยก็คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและหาที่จอดรถยาก สถานที่และจุดบริการต่างๆ คับแค้นและแออัด ที่นั่งไม่พอสำหรับผู้รับบริการ รอตรวจงานนานเนื่องจากแพทย์มาช้าไม่ตรงตามนัดหมาย พนักงานเปล ลิฟท์ และระบบการอำนวยความสะดวกต่างๆ ช้าควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

นภดล เก่งบุรี (2549) คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลสรุปได้ดังนี้ 1) ความความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.1) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 1.2) ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 1.3) ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ 2) ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสิ่งที่มีปัญหา

มากที่สุด คือ สนามกีฬามีสภาพชำรุด เก่า ล้าสมัย ขาดการปรับปรุงพัฒนา ขาดผู้ฝึกสอนและอุปกรณ์กีฬา

วนิดา ด้วงอิน (2550) การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน และผลการดำเนินงานโครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

สุพจน์ นลาด (2550) คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายที่ทำหน้าที่สอบสวนมีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกๆด้าน สำหรับคุณภาพการให้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญามีคุณภาพในระดับสูงมาก ส่วนประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายอยู่ในระดับสูง

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

