

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และสาระสำคัญทางวิชาการ และนำมาปรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน
3. แผนพัฒนา 3 ปีของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ

วิวัฒนาการของทฤษฎีบริการสาธารณะเริ่มต้นในประเทศฝรั่งเศสตั้งแต่ในช่วงก่อดำเนินการในช่วงปรับตัว (ประมาณปี 1950) โดยทฤษฎีบริการสาธารณะในกฎหมายปกครองฝรั่งเศส เป็นหลักกฎหมายมหาชนหลักที่ถูกอ้างอิง ปรับใช้อย่างมากมายในข้อความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับรัฐ ข้อความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง และข้อความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคดีปกครอง ซึ่งการศึกษาทฤษฎีบริการสาธารณะได้ริเริ่มโดย DUGUIT และพัฒนาต่อมาโดยเหล่าสาธุศิษย์ ในสำนักบอร์กโดซ์ (Bordeaux) หรือที่เรียกว่า สำนักบริการสาธารณะ ในช่วงเริ่มต้นการใช้ทฤษฎีบริการสาธารณะอธิบายข้อความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับรัฐ เกี่ยวกับกฎหมายปกครอง และเกี่ยวกับคดีปกครอง ที่แสดงความหลากหลายของข้อความคิด แนวทางการใช้และระบบกฎหมาย ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นของสังคมฝรั่งเศส โดยได้ผ่านการพิจารณาพิพากษาของศาลปกครองและการตีความของนักวิชาการ (ธีระชัย จาตุรงค์สวัสดิ์, 2547)

ความหมาย

เลอออน ดูกูอิท (Léon Duguit, 1928 อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) กล่าวว่า บริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้

ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

เจส แกสตอน (Jeze Gaston, 1928 อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการของบริการสาธารณะ

แอนเดรีย เดอ เลอบาเดอ (André de Laubadère อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นอำนาจมหาชนที่ตัดสินใจในช่วงเวลาเช่นนั้น ความต้องการของสาธารณะเช่นนั้นจะต้องหรือสมควรเหมาะสมที่จะต้องดำเนินการโดยวิธีการเช่นนั้น และสิ่งนี้ได้ก่อให้เกิดการจัดทำบริการสาธารณะเช่นนั้นขึ้น

เรเน่ แชปปลัส (René Chapus, 2001 อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

เมอริซ เฮอริออน (Maurice Haurion, 2002 อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) ได้ให้คำจำกัดไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นบริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะ เป็นบริการที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งผลกำไร

นันทวัฒน์ บรรณานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

รังสรรค์ อินทน์จันทน์ (2552 : 12) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่การดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชน เกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการนั้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวมเพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรัฐอาจเป็นผู้ทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้

ความสำคัญ

จากการศึกษาเรื่องของบริการสาธารณะ ทำให้กล่าวโดยสรุปได้ว่า บริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้

เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม

ประเภทของการจัดบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้กล่าวถึงประเภทของบริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะของบริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า ระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศสได้มีการแบ่งบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว เป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน บริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองต้องอาศัย “อำนาจพิเศษ” ตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้เนื่องจากกิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะ ของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำ รวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทนี้ให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ ซึ่งบริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าว ได้แก่ กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายในประเทศ การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น แต่เดิมนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็นบริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านั้นมีมากขึ้นและมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิด “ประเภท” ใหม่ๆของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

1.2 บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เป็นบริการสาธารณะอีกประเภทหนึ่งที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการแต่มีลักษณะ คล้ายกับการดำเนินการให้บริการของเอกชน ข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะที่มี ลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1.2.1 วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์แห่งบริการเพื่อสนองความต้องการ ของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว ในขณะที่บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้นมีวัตถุประสงค์แห่งบริการทางด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน

1.2.2 วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็น แบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการ

สาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีวิธี ปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ

1.2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียง อย่างเดียวโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการ ดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ

นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการที่ใช้เป็นตัวแบ่งประเภทของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองออกจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมแล้ว นักทฤษฎีกฎหมายมหาชนฝรั่งเศสหลายคนยังมองอีกว่า สถานภาพของผู้ให้บริการสาธารณะทั้งสองประเภทยัง มีความแตกต่างกันอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ให้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองนั้น สถานภาพของผู้ให้บริการจะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดองค์การ การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน การใช้บริการสาธารณะประเภทนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้ บริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการของบริการสาธารณะ ประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชนการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมีความสำคัญสูงสุดในการสร้างความมั่นคงและมั่นคง

2. แบ่งตามองค์การที่จัดบริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า โดยปกติการจัดทำบริการสาธารณะนั้นส่วนใหญ่อำนาจรัฐเป็นผู้มีหน้าที่ในการจัดทำโดยใช้อำนาจภายในฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ แต่ต่อมารัฐก็ได้เพิ่มวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขึ้นโดยจัดตั้งเป็นองค์กรของรัฐประเภทพิเศษขึ้นมาทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเฉพาะประเภท และต่อมาเมื่อมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเต็มรูปแบบในปี ค.ศ.1982 จึงมีการมอบบริการสาธารณะหลายๆ ประเภท ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดทำแทนรัฐ และนอกจากนี้ในระยะหลังๆ บริการสาธารณะ มีมากประเภทขึ้น บางประเภทต้องใช้กำลังคน กำลังทรัพย์ รวมทั้งเทคโนโลยีระดับสูงมาดำเนินการจัดทำ แต่เนื่องจากบริการสาธารณะประเภทดังกล่าวเป็นบริการสาธารณะซึ่งโดยสภาพแล้ว ฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องทำเองก็ได้ จึงเกิดการ “มอบ” บริการสาธารณะบางประเภทให้เอกชนไปดำเนินการแทนฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองเข้าไปควบคุมดูแลการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนเพื่อให้บริการที่เกิดขึ้นอยู่ในมาตรฐานเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

2.1 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการ สาธารณะที่เมื่อพิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล้ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่

ท้องถิ่นในปี ค.ศ. 1982 ก็ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะ บางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

2.1.1 บริการสาธารณะระดับชาติ ได้แก่ บริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องเป็นผู้จัดทำอันได้แก่กิจการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม บริการสาธารณะระดับชาติเป็นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำอย่างทั่วถึงตลอดทั้งประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ประเภทด้วยกัน คือ

- 1) บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม
- 2) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสังคม
- 3) บริการสาธารณะทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
- 4) บริการสาธารณะทางการศึกษาของชาติ
- 5) บริการสาธารณะทางด้านสังคม
- 6) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม
- 7) บริการสาธารณะทางการท่องเที่ยว

2.1.2 บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกันสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ กับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล บริการสาธารณะระดับจังหวัด และบริการสาธารณะระดับภาค โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ๆที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย
- 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ
- 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา
- 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

2.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน โดยเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ 2 กรณี คือ

2.2.1 การมีส่วนร่วมทางอ้อม ได้แก่ การเข้ามามีมือของเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐด้วยวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การเลือกตั้ง ภายใต้ระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากได้รับการเลือกตั้งเข้าไปแล้วก็จะไปเป็นผู้จัดให้มีและวางหลักเกณฑ์ ในการบริหารบริการสาธารณะต่อไป

2) คณะที่ปรึกษา ในบางกรณีกฎหมายกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าฝ่ายปกครองในหน่วยงานต้องขอความเห็นจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆก่อนที่จะตัดสินใจ การไม่ปฏิบัติตามจะถือว่าเป็นนิติกรรมทางปกครองนั้นไม่ทำตามแบบที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นนิติกรรมทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและอาจถูกศาลปกครองเพิกถอนได้

3) การร่วมให้ความเห็น ฝ่ายปกครองอาจเชิญเอกชนมาปรึกษาหารือเพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำ บริการสาธารณะในบางเรื่องก่อนที่จะฝ่ายปกครองจะตัดสินใจดำเนินการได้

2.2.2 การมีส่วนร่วมทางตรง บริการสาธารณะเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ รัฐที่จะจัดทำ แต่ต่อมาเมื่อรัฐมีภาระมากขึ้น กิจการบางอย่างรัฐไม่จำเป็นต้องจัดทำเองเพราะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การใช้อำนาจของรัฐ กิจการบางอย่างต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างดีและรวดเร็วทันความต้องการ ของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะให้เอกชน ซึ่งมีความสนใจและความพร้อม เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ โดยเอกชนสามารถเข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1) สัมปทาน (Concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเองโดยเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการ ที่ได้รับสัมปทานจากรัฐไป

2) องค์กรวิชาชีพ (Organisms professionals) ได้แก่ องค์กร เอกชน ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมวินัยในการประกอบอาชีพด้วยมาตรการ ต่างๆ เช่น การวางกฎ ข้อบังคับทางวิชาชีพ การพิจารณาออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การพิจารณาโทษเมื่อมีการกระทำ ผิด และเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

หลักการจัดบริการสาธารณะ

โรแลนด์ (Rolland อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543 : 18-27) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ว่า ไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และ หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศส ในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ ได้ระบุว่า การเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการสาธารณะที่ทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการให้บริการสาธารณะไม่สามารถทำได้

1.2 การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ดังนั้น การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ ดังนั้น หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหานิติอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะ บางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่าง

สม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพธิภัณฑ์สามารถกำหนดเวลา ปิด-เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อน ประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณาออกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำ บริการสาธารณะบางอย่างแทนด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังคงมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้ เอกชนไปจัดทำ โดย เอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการคือ

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้ แต่เพียง ฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2.1.2 การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของ บริการ สาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญา ฝ่าย เอกชน หรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

2.1.3 หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่า ด้วยเหตุ ที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือเมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น และมีผลทำให้คู่สัญญา ฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำ บริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตาม สัญญาต่อไปได้ตามปกติ ฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อ ไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้มีความแตกต่างจาก หลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่ เกิดขึ้นตามสัญญา ทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษ เพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

2.2 ประเด็นที่เกี่ยวกับการนัดหยุดงาน ก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง หลักว่าด้วยความ ต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีผลใช้ บังคับกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำการหยุดงานซึ่งถือว่าเป็นความผิด ตามกฎหมาย ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญฉบับปี ค.ศ.1946 ใช้บังคับและมีการบัญญัติไว้ในคำปรารภของ รัฐธรรมนูญยอมรับสิทธิในการนัดหยุดงาน จึงก่อให้เกิดปัญหาทางรัฐธรรมนูญตามมาถึงหลักสองหลัก ที่รัฐธรรมนูญรับรองแต่มีความขัดแย้งกันคือ สิทธิในการนัดหยุดงานที่รัฐธรรมนูญรับรองกับหลัก ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะที่รัฐธรรมนูญก็รับรองเช่นกัน โดยหลักทั้งสองนี้ในบางครั้งก็ขัดแย้ง กัน เช่น การนัดหยุดงานอาจเป็นเหตุขัดขวางการดำเนินงานตามปกติของบริการสาธารณะที่ทำให้หลัก ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะถูกกระทบได้ เป็นต้น เพื่อเป็นการประนีประนอมระหว่างสิทธิใน

การนัดหยุดงานกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงเกิดมาตรการที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวขึ้น 2 วิธีด้วยกันคือการให้ บริการขั้นต่ำ และการเข้าดำเนินการเอง

2.2.1 การให้บริการขั้นต่ำ ได้แก่ การที่ฝ่ายปกครองกำหนดมาตรการ รองรับบริการนัดหยุดงานไว้ว่าไม่ว่าจะนัดหยุดงานอย่างไรก็ตามจะไม่สามารถหยุดทั้งหมดได้ อย่างน้อยจะต้องมีบริการดังกล่าวอยู่บ้างในบางส่วน เช่น รถไฟเควีวันละ 10 เที่ยว หากจะนัดหยุดงานก็สามารถทำได้ แต่จะต้องมีรถวิ่งอย่างน้อยวันละ 3 เที่ยว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างความลำบากกับประชาชน ผู้ให้บริการสาธารณะ เป็นต้น การให้บริการขั้นต่ำนี้ต้องมีการบังคับนำไปใช้ในบริการสาธารณะ บางประเภท เพราะการหยุดงานอย่างเด็ดขาดจะทำให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อส่วนรวมได้ ดังนั้น จึงต้องกำหนดไว้ว่าจะหยุดงานอย่างไรก็ตามแต่จะหยุดการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะเหล่านี้ อย่างเด็ดขาดทั้งหมดไม่ได้ เช่น บริการสาธารณะเกี่ยวกับโรงพยาบาล ตำรวจ การยุติธรรม การคมนาคม ทางอากาศ หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

2.2.2 การเข้าดำเนินการเอง จะใช้เฉพาะในกรณีที่เกิดผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อความต่อเนื่องของบริการ สาธารณะโดยหัวหน้าหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะสามารถตัดสินใจใช้ มาตรการพิเศษโดยส่งคนเข้าไปทำแทนหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเลยสิทธิในการนัดหยุดงาน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจึง หมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่า ด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มี ลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจน ในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการ สาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความ ต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็อาจจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความ ต้องการของประชาชนไปด้วยการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมีความสำคัญสูงสุดในการสร้างความมั่นคง และมั่งคั่ง

เคท และเบเนท (Kats & Banet อ้างถึงใน สุพจน์ ฉลาด, 2550 : 12-13) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะว่า เป็นพฤติกรรมให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

1.1 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเอา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ให้บริการตามลำดับก่อนหลังหรือไม่

1.2 การวางตัวเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงว่าความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีน้ำเสียงเมื่อสนทนากับประชาชนอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดีหรือขู่มิยอมทำทาง สุภาพหรือไม่ หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือทำหน้าไม่พอใจ

กุลธร พงสธร (2528 อ้างถึงใน ต่อเกียรติ ราพิงจิตต์, 2549 : 13) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

เพนเชสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas อ้างถึงใน ต่อเกียรติ รำพึงจิตต์, 2549 : 11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของการให้บริการที่มีอยู่ คือความพอเพียงระหว่างการให้บริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งของการให้บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความสามารถของผู้รับบริการจะสามารถเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้ารับบริการนั้น
4. การยอมรับคุณภาพของบริการ ในที่นี้รวมถึงการยอมรับได้เกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการในขณะที่กำลังปฏิบัติงานด้วย

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ต่อเกียรติ รำพึงจิตต์, 2549 : 12) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงควรมีสัทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเข้ารับบริการ การให้บริการสาธารณะจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีความตรงต่อเวลาและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นกลางดึกและจำเป็นต้องใช้รถดับเพลิงอย่างเร่งด่วน และหากรถดับเพลิงมาถึงหลังจากเมื่อไฟไหม้หมดแล้ว การให้บริการสาธารณะนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และไม่มีประสิทธิภาพ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกเหนือจากมีการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว รัฐในฐานะผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ รัฐต้องมีการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องเตรียมพร้อมต่อการให้บริการเสมอ เช่น การทำงานของตำรวจที่จะต้องมีความพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง รูปแบบของการให้บริการที่รัฐจัดให้บริการนั้น จะต้องมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านผลงานและด้านคุณภาพ ตลอดจนต้องมีการปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการนั่นเอง

สรุป

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะมีอยู่ด้วยกันหลากหลายมุมมอง โดยนักวิชาการแต่ละท่านต่างมุ่งหวังที่จะนำเสนอหลักการให้บริการที่ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ

ความสอดคล้องของหลักการให้บริการ มีด้วยกันหลายหลักการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะนำหลักการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพการทำงานของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร รวม 7 หลักการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ความต่อเนื่องของบริการ 3) การปรับปรุงบริการ 4) ความพอเพียงของบริการ 5) ความสอดคล้องต่อความต้องการ 6) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ และ 7) ความประหยัด

ดังนั้น ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะได้นำมาสู่การสรุปเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อใช้ในการวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ได้จัดทำขึ้นโดยมีอำนาจหน้าที่และข้อกฎหมายรองรับ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ซึ่งการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ซึ่งในการดำเนินการนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรอาจเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือบางกิจกรรม อาจมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้ ในการศึกษาครั้งนี้ หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประกอบด้วย

1. ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะนั้นมีได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ แต่เป็นกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ดังนั้น ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) การได้รับปฏิบัติโดยมีการใช้หลักเกณฑ์เดียวกันแก่ทุกคน 2) การจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง 3) พฤติกรรมการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ

2. ความต่อเนื่องของบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา และในกรณีที่บริการสาธารณะซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตพื้นฐาน เช่น การบริการน้ำประปา การบริการไฟฟ้า เกิดการหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยกรณีใดก็ตาม เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจะต้องเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า

ประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2) การแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดพัก 3) ความพร้อมต่อการให้บริการ

3. การปรับปรุงบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอทั้งในด้านการดำเนินงานและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ประชาชนได้รับประโยชน์มากขึ้น 2) การเปลี่ยนแปลงการให้บริการตามความต้องการของประชาชน 3) คุณภาพของผลงานที่มีการพัฒนาขึ้น

4. ความพอเพียงของบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียงทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) ความพอเพียงของการให้บริการในแง่ของปริมาณ 2) ความพอเพียงของการให้บริการในแง่ของคุณภาพงาน

5. ความสอดคล้องต่อความต้องการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างสอดคล้องต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) คุณภาพของบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ 2) พฤติกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ

6. ความสะดวก หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน โดยที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้รวมถึงพื้นที่การให้บริการที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) การเข้าถึงบริการได้โดยง่าย 2) ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนเกินไป 3) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

7. ความประหยัด หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นต้องไม่มากจนเกินไป และควรอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการสามารถเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนั้นได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นในการศึกษาควรวัดจากเรื่อง 1) ระดับค่าใช้จ่ายของบริการ 2) ระบบการจ่ายค่าบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น รวมถึงลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553) การให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด เพราะการตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้นถือเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่ภาครัฐพึงกระทำ และในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ในการให้บริการ ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือองค์กรภาคประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ได้ง่ายขึ้น รวมถึงประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนเพื่อเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาว ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องแสวงหาวิธีการเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีหลากหลายและซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมาย

จิตนันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในฐานะของผู้รับบริการไว้ว่า เป็นภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากบริการตรงหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้

คูบริน (Dubrin, 1988 : 228-230) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจจะถูกพิจารณาว่าเป็นความคาดหวังขั้นต่ำสุดที่ได้รับจากการให้บริการ และถ้าผลงานที่ทำมีความโดดเด่นกว่าความคาดหวังขั้นต่ำจะเรียกว่า ความยินดี (Delight)

โคทเลอร์ (Kotler, 1997 : 40) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลก่อนได้รับจากสินค้าหรือบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างผลงานที่ได้รับกับความคาดหวัง

โวลแมน (Wolman, 1973 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

เดวิส (Davis, 1967 อ้างถึงใน จิตนันท์ นันทไพบุลย์, 2551 : 65) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

เชลลี (Shelly, 1975) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขทางบวกอื่นๆ

โพเวล (Powell, 1983 : 17-18) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ สภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539 : 365) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น ซึ่งผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

จากแนวคิดทางวิชาการที่กล่าวถึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกและในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข และเกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกัน โดยจะสังเกตกริยาท่าทางของบุคคลที่มีความพึงพอใจได้จากสายตา คำพูด และท่าทางการแสดงออก ดังนั้น เราสามารถใช้ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นมาตรวัดประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติได้

การประเมินความพึงพอใจ

คูบริน (Dubrin, 1988 : 228-230) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจได้ 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหวัง (Expectation Satisfied)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจเป็นพิเศษ (Extra Satisfaction)

ระดับที่ 4 ความปลื้มปิติยินดี (Customer Delight) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี
ดีที่สุดเหนือคาคหวัง (World Class Experience)

โคทเลอร์ (Kotler, 1997 : 40) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจแบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้ 1) ถ้าผลงานที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ 2) ถ้าผลงานที่ได้รับเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ และ 3) ถ้าผลงานที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

สมิต สัมฤทธิ์ (2542 : 68) ได้กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นความรู้สึกยินดีของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง เช่น การไปโอนที่ดินที่สำนักงานที่ดิน และได้รับการตรงกับความต้องการ และระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น การไปโอนที่ดินที่สำนักงานที่ดิน และเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตรงกับความต้องการอย่างสะดวก และรวดเร็วกว่าที่คิด

ฟิตเกอร์โรด และดูแรนท์ (Fitzgerald & Duraut อ้างถึงใน สมิต สัมฤทธิ์, 2542 : 64) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) หมายถึง ทศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) หมายถึง ทศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการที่เกิดจากผลงานและคุณภาพของการให้บริการที่เกิดขึ้น ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542 : 51) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นกระบวนการสำคัญที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องกระทำต่อผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจพิจารณาได้จาก

1. การได้รับการตอบสนอง เป็นความต้องการลำดับแรกที่มาใช้บริการ หรือรับบริการ ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับ เพื่อแก้ไขปัญหา หรือ บรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่จะขาดเสียมิได้
2. การสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้นขณะใช้บริการ

2.1 การยอมรับในความมีศักดิ์ศรีและสิทธิความเป็นมนุษย์ ความเข้าใจในสาเหตุแห่งความทุกข์ การรับฟังเรื่องราวต่างๆ เพื่อได้รับความช่วยเหลือด้วยความเห็นใจ ซึ่งเป็นเหตุนำไปสู่การตอบสนองความต้องการความสุภาพและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ

2.2 ต้องการการบริการด้วยจรรยาบรรณ ได้แก่ สุภาพ ซื่อสัตย์ การรักษาความลับ

2.3 ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ ที่บริการสามารถบริการได้โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน

2.4 คุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เทียบตรง เป็นธรรม และเสมอภาค

2.5 บริการด้วยจรรยาบรรณของนักสวัสดิการสังคม

2.6 ให้ความสะดวกและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นคนของผู้ใช้บริการ

3. การตอบสนองความต้องการในขั้นสูง เกิดหลังจากที่ได้รับการตอบสนองตามที่กล่าวมาแล้ว คือ ต้องการได้รับการที่ต่อเนื่องหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การได้รับการยกย่อง การรักษาเรื่องราวเป็นความลับต่อไป ความต้องการได้รับคำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ เมื่อมีความขัดข้องหรือความไม่พร้อมของผู้ใช้บริการในขั้นต่อไป

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ อาจวัดได้จากความต้องการได้บรรลุเป้าหมายจากการให้บริการ รวมถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แสดงออกอย่างมีความสุข

กู๊ด (Good อ้างถึงใน ต่อเกียรติ รุ่งจิตต์, 2550 : 11) ได้กล่าวว่า การที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาการประเมินความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นความรู้สึกยินดีของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นความรู้สึกประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ ซึ่งเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพ

แผนพัฒนา 3 ปีของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ความเป็นมาของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

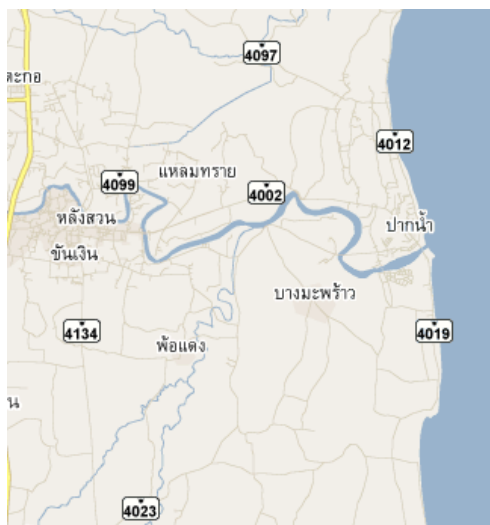
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้รับการยกฐานะเปลี่ยนแปลงจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และยุบองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำรวมกับเทศบาลตำบล ปากน้ำหลังสวน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง รวมองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาล เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2547

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ตั้งอยู่ชายฝั่งทะเลอ่าวไทยบริเวณปากแม่น้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีพื้นที่ประมาณ 8.618 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,386 ไร่มีอาณาเขตดังนี้

ภาพที่ 2.1 ที่ตั้งและอาณาเขตเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน



(เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน, 2553)

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ไปทางทิศตะวันออก ตามเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลปากน้ำกับตำบลบางน้ำจืด อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากชายเขาทัพชัย ไปทางทิศตะวันออกผ่านโรงเรียนปากน้ำหลังสวนวิทยา ผ่านทางหลวงชนบท บริเวณพิกัด NM 168016 สิ้นสุดหลักเขตที่ 2 ที่ทะเลอ่าวไทย บริเวณพิกัด NM 170015 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 2,000 เมตร

ทิศตะวันออก ตั้งแต่หลักเขตที่ 2 ไปทางทิศใต้ เลียบชายฝั่งทะเลอ่าวไทยถึงบริเวณปากน้ำแม่น้ำหลังสวน ติดต่อกับตำบลบางมะพร้าว สิ้นสุดที่หลักเขตที่ 3 บริเวณพิกัด NM 176993 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 2,500 เมตร

ทิศใต้ ตั้งแต่หลักเขตที่ 3 ไปทางทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากปากแม่น้ำหลังสวนไปทางทิศตะวันตกโดยใช้กึ่งกลางแม่น้ำหลังสวนเป็นแนวแบ่งเขตระหว่างตำบลปากน้ำกับตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน จังหวัด

ชุมพร สิ้นสุดที่หลักเขตที่ 4 ทางทิศใต้ เขาทัพชัยจดแม่น้ำหลังสวน ติดต่อเขตตำบลแหลมทราย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร บริเวณพิกัด NM 146002 ใช้หลักเขตร่วมกับตำบลแหลมทราย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 5,000 เมตร

ทิศตะวันตก ตั้งแต่หลักเขตที่ 4 ไปทางทิศเหนือตามแนวแบ่งเขตระหว่างตำบลปากน้ำกับตำบลแหลมทราย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เลียบเชิงเขาทัพชัยทางทิศตะวันออก บรรจบหลักเขตที่ 1 บริเวณพิกัด NM 150016 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 1,500 เมตร

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไป เป็นที่ราบริมแม่น้ำ และมีความลาดเอียงของพื้นที่เนื่องจากเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนเป็นพื้นที่ที่อยู่ระหว่างแนวเทือกเขาตะนาวศรีฝั่งตะวันตก และชายฝั่งทะเลด้าน ตะวันออก ดังนั้น พื้นที่จึงมีความลาดเอียงจากด้านทิศตะวันตกสู่ด้านทิศตะวันออกลงสู่ทะเล

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปมีฝนตกชุกตลอดปี เนื่องจากได้รับมรสุมทั้ง 2 ด้าน คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือและมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยตลอดปีเท่ากับ 1,701.9 มิลลิเมตร อากาศจะเย็นสบายในช่วงฤดูฝนและไม่ร้อนจัดในช่วงฤดูร้อน อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 27.1 องศาเซลเซียส

4. สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย โดยเฉพาะในบริเวณชุมชนย่านธุรกิจการค้าซึ่งสถานประกอบการค้าจะเป็นร้านค้า บริการและร้านค้าปลีกเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ร้านให้บริการต่างๆ และร้านขายสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น ร้านขายอาหาร เครื่องดื่ม ร้านขายของเบ็ดเตล็ด ร้านเสริมสวย เป็นต้น ส่วนอาชีพอื่นอันได้แก่ การทำนา ทำสวนผลไม้ ประมง จะอยู่ในพื้นที่รอบนอกเขต เทศบาล

5. สภาพสังคม

5.1 ประชากร

ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,492 คน เป็นเพศชาย 2,732 คน เพศหญิง 2,760 คน มีจำนวนหลังคาเรือน 1,549 หลังคาเรือน โดยประกอบด้วย 6 หมู่ ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านบางสมบุรณ์ หมู่ที่ 2 บ้านทัพชัย หมู่ที่ 3 บ้านหัวกรัง หมู่ที่ 4 บ้านหินสามก้อน หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งล่าง

5.2 การคมนาคม

ทางบก

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4002 เป็นเส้นทางหลักติดต่อระหว่างตำบลใกล้เคียงและอำเภอหลังสวน นอกจากนี้ยังมีทางหลวงชนบท ซึ่งเป็นถนนเลียบชายฝั่งทะเลไปทางด้านเหนือ เชื่อมกับตำบลบางน้ำจืด และตำบลใกล้เคียง ส่วนภายในเขตเทศบาลมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนแอสฟัลต์ติกคอนกรีต และมีถนนสายย่อยเชื่อมโยงกระจายเป็นเครือข่าย ซึ่งเป็นถนนที่มีลักษณะค่อนข้างแคบ

ทางน้ำ

มีแม่น้ำหลังสวนเป็นเส้นทางขนส่งผลผลิตและอุปกรณ์ประมงจากชุมชนปากน้ำหลังสวนออกสู่ทะเล และเป็นเส้นทางติดต่อระหว่างชุมชนปากน้ำหลังสวนกับฝั่งกระโจม ตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

5.3 การไฟฟ้า

ใช้บริการกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีสำนักงานบริการไฟฟ้าตั้งอยู่ในเขตเทศบาล ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

5.4 แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

5.4.1 แหล่งน้ำตามธรรมชาติ ได้แก่ แม่น้ำหลังสวน

5.4.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ บ่อน้ำตื้น และบ่อน้ำบาดาล

5.4.3 น้ำประปา ส่วนใหญ่จะมีใช้ในเขตหมู่ที่ 1, 3 และบ้านเรือนที่ตั้งอยู่ติดทางหลวงแผ่นดิน โดยใช้น้ำจากการประปาอำเภอหลังสวน

6. การสื่อสารและโทรคมนาคมในเขตเทศบาล มีดังนี้

6.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

6.2 สำนักงานบริการโทรศัพท์หลังสวน จำนวน 1 แห่ง

6.3 ชุมสายย่อยปากน้ำหลังสวน จำนวน 1 แห่ง

โครงสร้างองค์การ

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ได้กำหนดส่วนบริหารไว้ดังนี้

- ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สมาชิกเทศบาล จำนวน 18 คน ฝ่ายบริหารประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 3 คน
- ฝ่ายประจำ มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและพนักงานจ้างทั้งหมด มีรองปลัดเทศบาลทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยปลัดเทศบาลตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลเมืองชุมพรมีอัตรากำลังดังต่อไปนี้

พนักงานเทศบาลสามัญ	จำนวน 90 คน
พนักงานครูเทศบาล	จำนวน 76 คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน 31 คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน 57 คน
พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 169 คน

และได้กำหนดส่วนการบริหารไว้ดังนี้

2.1 สำนักปลัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการในเทศบาล โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนงานการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2.2 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลเมืองชุมพรและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่าย งานทางบดคลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.4 กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบ การก่อสร้างงานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง การก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกลการรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับงานแผนงานควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย กองป้องกันโรคติดต่อ งานสุขภาพสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการ

ให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

2.6 กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษาโดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7 กองสวัสดิการและสังคม สำนักสวัสดิการและสังคมมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

บทบาทและอำนาจหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

โดยสามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่างๆ ดังนี้

1. หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

มาตรา 53 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1.1 กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 ซึ่งบังคับให้เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1.1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้ง การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

1.1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

ท้องถิ่น

- 1.1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

1.1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

- 1.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 1.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 1.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 1.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.6 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
- 1.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.8 ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6. ให้มีการสาธารณสุข
- 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12. เทศพาณิชย์

การพัฒนาเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (vision)

“มุ่งสู่เมืองน่าอยู่ คู่การท่องเที่ยว เชี่ยวชาญด้านประมง เสริมส่งคุณภาพชีวิต ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง”

2. นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

นายวิชัย อนันตมฆ นายกเทศมนตรีตำบลปากน้ำหลังสวน ได้กำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน โดยแบ่งเป็น 2 วาระ กล่าวคือ

2.1 วาระแก้ปัญหาเรื่องความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน

2.2 วาระการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้า ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และระบบทุน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพี่น้องประชาชนแบบยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ซึ่งวาระการพัฒนาดังกล่าว แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ คือ

2.2.1 นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจ เศรษฐกิจของพี่น้องชาวปากน้ำหลังสวน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ร้อยละ 80 มาจากอาชีพทำประมงเป็นหลัก ส่วนพืชผลทางเกษตรอื่นๆ นั้นมีไม่มากนัก และปัจจุบันต้นทุนของการทำอาชีพประมงมีปัญหาค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้นทุนของน้ำมัน เรื่องปัญหาแรงงาน ล้วนแต่เป็นปัญหาที่แก้ได้ยาก เพราะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกรณีน้ำมันเป็นปัญหาระดับโลก และเป็นปัญหาของประเทศ ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน คณะผู้บริหารจึงมีแผนไว้รองรับและแก้ปัญหา ดังนี้

1) สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนน้ำมัน เพื่อช่วยเหลือชาวประมง และจัดตั้งกองทุนเพื่อเกษตรกร

2) สนับสนุนให้มีท่าเทียบเรือเพื่อการท่องเที่ยว

3) สนับสนุนให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าบริเวณชายทะเล

4) ปรับปรุงและพัฒนาภูมิทัศน์ชายทะเลปากน้ำหลังสวนให้เป็นศูนย์บริการท่องเที่ยว

5) ส่งเสริมให้ปากน้ำหลังสวนเป็นแหล่งอาหารทะเลสดมีคุณภาพมาตรฐาน

6) แก้ไขปัญหาร่องน้ำหลังสวนเพื่อให้ชาวประมงได้เดินเรือโดยสะดวกตลอดทั้งปี

2.2.2 นโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค

พัฒนาโดยครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพ และลักษณะทางกายภาพ ปรับปรุงพื้นที่และก่อสร้างสาธารณูปโภค อันเป็นการส่งเสริมความสะอาดด้านการพักอาศัยและการประกอบอาชีพของประชาชน ได้แก่

- 1) สนับสนุนบริการด้านประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ในเขตเทศบาลอย่างทั่วถึง
- 2) ปรับปรุงซ่อมแซมและสร้างถนน คูระบายน้ำ ทางเท้า ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
- 3) ปรับปรุงซ่อมแซมและขยายเขตเสียงตามสายให้ทั่วถึง
- 4) บริการน้ำดื่ม น้ำใช้ให้แก่ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อให้ได้รับความสะดวกในการดำรงชีวิต และดำเนินกิจการ

2.2.3 นโยบายการพัฒนาด้านการศึกษา

ปัจจุบันการพัฒนาด้านศึกษานับเป็นเรื่องที่สำคัญ จะต้องเร่งพัฒนา ให้ประชาชนทุกภาคส่วนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ทั้งการศึกษาในระบบ และนอกระบบ รวมทั้ง การศึกษาตามอัธยาศัยให้ทั่วถึง ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการจัดการศึกษา ให้แก่นักเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลปากน้ำ หลังสวน ให้มีคุณภาพตามความสามารถและให้เหมาะสมกับท้องถิ่น
- 2) สนับสนุนให้กลุ่มต่างๆ ในชุมชนได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน
- 3) สนับสนุนกิจกรรมเสริมการศึกษาช่วงปิดภาคเรียน เพิ่มเติมหลักสูตร เช่น ด้านการกีฬา ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น
- 4) การพัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน เพื่อให้เด็กในท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล จึงกำหนดเป็นนโยบาย ดังนี้
 - (1) ส่งเสริมให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีมาตรฐาน เป็นต้นแบบตามความต้องการของชุมชน
 - (2) สนับสนุนให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีอุปกรณ์การเรียน การสอนที่ได้มาตรฐานและทันสมัย
 - (3) สนับสนุนให้บุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 นโยบายการพัฒนาด้านศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

- 1) สนับสนุนการสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชุมชนท้องถิ่น เช่น วัน ลอยกระทง วันปีใหม่ วันสงกรานต์ และงานบุญต่าง ๆ
- 2) สนับสนุนกิจกรรมของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

2.2.5 นโยบายการพัฒนาด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- 1) จัดระบบป้องกันและขจัดโรคติดต่อ
- 2) จัดให้มีระบบจัดเก็บขยะ และหาสถานที่ทิ้งขยะแห่งใหม่

- 3) จัดให้มีการทำความสะอาดถนน คูระบายน้ำ และถังขยะในเขตเทศบาล
- 4) ประสานการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลปากน้ำหลังสวน เพื่อป้องกันรักษาสุขภาพให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
- 5) สนับสนุนการตรวจสุขภาพของประชาชน เพื่อคัดกรองโรคต่างๆ และติดตามให้ได้รับการดูแลรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม
- 6) สนับสนุนการเยี่ยมบ้าน ดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์
- 7) สนับสนุนการปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาล ให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 8) สนับสนุนการปรับปรุงสำนักงานเทศบาลให้สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เป็นสถานที่น่าทำงาน เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น
- 9) สนับสนุนการอบรม อสม. ให้มีความรู้และทักษะที่ถูกต้องสามารถดูแลส่งเสริมคุณภาพประชาชนในเขตรับผิดชอบ ได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
- 10) สนับสนุนการเฝ้าระวังปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2.6 นโยบายการพัฒนาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

- 1) จัดให้มีรถตรวจการณ์ พร้อมเวรยามในเวลากลางคืน
- 2) จัดให้มีศูนย์ป้องกันอุบัติเหตุทั้งทางน้ำและทางบก
- 3) จัดให้มีการติดตั้งวงจรปิดตามจุดและสถานที่สำคัญในเขตเทศบาล
- 4) จัดให้มีอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น รถยนต์ รถดับเพลิง รถบรรทุกน้ำ ฯลฯ พร้อมในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้
- 5) ฝึกอบรม อปพร. ให้มีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- 6) สนับสนุนให้มีหมายเลขโทรศัพท์ แจ้งขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน

24 ชั่วโมง

2.2.7 นโยบายการพัฒนางานบริการประชาชน

- 1) จัดให้มีที่ปรึกษาทางด้านกฎหมาย ในกรณีที่มีข้อพิพาทเบื้องต้น
- 2) สนับสนุนกิจกรรมผู้สูงอายุและสุขภาพให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
- 3) สนับสนุนผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพที่ดี และสามารถพึ่งพาตนเองได้
- 4) จัดให้มีรถสูบส้วมไว้บริการประชาชน
- 5) จัดให้มีฌาปนสถาน ที่มาตรฐานและปลอดภัย

จากนโยบายดังกล่าวได้นำมาสู่การการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (2553-2555)

ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม
 - 1.1 แนวทางการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค
 - 1.2 แนวทางการพัฒนาดนิน ทางเท้า สะพาน ท่อระบายน้ำ และท่าเทียบเรือ
 - 1.3 แนวทางการพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดินและกำหนดแนวเขตให้สอดคล้องกับผังเมือง และสภาพภูมิประเทศ
 - 1.4 แนวทางการพัฒนาระบบจราจร
 - 1.5 แนวทางการพัฒนาระบบคมนาคม
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
 - 2.1 แนวทางการพัฒนาอาชีพและรายได้ให้แก่ประชาชน
 - 2.2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว
 - 2.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการประมง
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
 - 3.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
 - 3.2 แนวทางการพัฒนาระบบการศึกษา
 - 3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการสาธารณสุข
 - 3.4 แนวทางการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและทำนุบำรุงศาสนา
 - 3.5 แนวทางการพัฒนาและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 3.6 แนวทางการพัฒนากีฬาและกิจกรรมนันทนาการ
 - 3.7 แนวทางการพัฒนาการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาเสพติด
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
 - 4.2 แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และกำจัดสัตว์
 - 4.3 แนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำ
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมือง การบริหาร
 - 5.1 แนวทางการพัฒนาการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - 5.2 แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

- 5.3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาล
- 5.4 แนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
- 5.5 แนวทางการพัฒนารายได้ของเทศบาล
- 5.6 แนวทางการพัฒนาระบบเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน
- 5.7 แนวทางการพัฒนาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่ง ศรีโพธิ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการจัดภูมิทัศน์ ด้านคุณภาพน้ำ และการจัดการมลพิษทางอากาศ เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองไม่ต่างกัน

อดิศรา เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้ความสำคัญในการรับบริการแตกต่างกัน

จุติกุล อันสำราญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก โดยบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการพัฒนาท้องถิ่นมากที่สุด คือ บทบาทการพัฒนาด้านสังคม รองลงมา คือ บทบาทในการพัฒนาด้านวัฒนธรรม

ดวงโกมล ณรงค์หนู (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่างๆ 2) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่างๆ และ 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา 300 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ด้านเงินสมทบ

และการตรวจสอบ 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) อาคารสถานที่ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) งานบริการด้านเงินสมทบและการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) รองลงมาคืองานบริการด้านการเงินและบัญชี และ 3) ลำดับสุดท้ายคืองานบริการด้านอาคารสถานที่ ซึ่งผลวิจัยได้นำมาเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากให้เพียงพอ 2) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราควรมีการวางแผนการบริหารจัดการบุคลากรในการให้บริการ 3) การกำหนดแนวทางการให้บริการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และ 4) มีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราให้เกิดประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

จักรธร บรมัต (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษายาทาของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนต้องการความช่วยเหลือในด้านการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจของชุมชนอย่างครบวงจรต้องการในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบบทบาทของคณะกรรมการชุมชนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาชุมชนจำแนกตามตัวแปรเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จินตนา สถาปิตานนท์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครสมุทรสาคร สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากงานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 200 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ความต่อเนื่องของบริการ 3) การพัฒนาปรับปรุงบริการ 4) การให้บริการที่สอดคล้อง□องกับความต้องการ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านการให้บริการที่สอดคล้อง□องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีเรื่องส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรสามารถดำเนินการตามที่ท่านต้องการได้มีค่ามากที่สุด 2) ด้านการพัฒนาปรับปรุงบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องงานทะเบียนราษฎร มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ผลผลิตของงานมีคุณภาพทำให้ท่านพอใจมากขึ้นมีค่ามากที่สุด 3) ด้านความต่อเนื่องของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องในกรณีที่ท่านต้องมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่องและหลายครั้ง ท่านสามารถขอรับทราบผลความคืบหน้าของงานได้ตลอดเวลา และขอคำปรึกษาในการดำเนินการ

ต่อไปได้มีค่ามากที่สุด 4) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านคิดว่ากติกากิจงานทะเบียนราษฎรตั้งไว้ในกาให้บริการ มีความยุติธรรมอย่างย้งมีค่ามากที่สุด

รุ่งอรุณ ยอดเยี่ยม (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 200 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ด้านคุณภาพของงาน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยศึกษาจากทำเลที่ตั้งของสำนักงานที่ดินสมุทรสาครติดต่อได้ง่าย จึงเดินทางได้โดยสะดวก มีค่ามากที่สุด 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยศึกษาจากความเร็วในการทำงานในแต่ละขั้นตอน รวมถึงมีการดำเนินงานที่ต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบมีค่ามากที่สุด 3) ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยศึกษาจากการมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่ามากที่สุด และ 4) ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยศึกษาจากการให้บริการตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง มีค่ามากที่สุด

อรรถกรณ โฆษพงศา (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบริษัท เจ เอ บี เกลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) องค์ประกอบของการให้บริการของการให้บริการของบริษัท เจ.เอ.บี. เกลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด และ 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัท เจ.เอ.บี. เกลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของบริษัท เจ.เอ.บี. เกลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 80 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ 6) คุณภาพการให้บริการ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการให้บริการของบริษัท เจ.เอ.บี. เกลิมทองคำ กรุ๊ป จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.25 โดยมีด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการให้บริการของบริษัท เจ.เอ.

ปี.เฉลิมทองคำ กรู๊ป จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องสินค้าและบริการที่ได้รับก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่องานของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ชัยณรงค์ สังขพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักห้า และ 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักห้า สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลหลักห้า 100 คน โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) สถานที่ให้บริการ 2) ขั้นตอนการให้บริการ 3) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) คุณภาพของงาน และ 5) คุณภาพการให้บริการ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการให้บริการ 4 ด้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยมีด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.95 รองลงมาคือด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยมีคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหลักห้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหลักห้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยมีเรื่องเทศบาลตำบลหลักห้ามีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการครบถ้วนเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ด้านการเมืองการบริหาร

นิทัศน์ กัมเป้ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร สภาพแวดล้อมองค์กร พนักงานองค์กร และนโยบายการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยปัจจัยลักษณะขององค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ปัจจัยด้านพนักงานองค์กร และปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนนั้นมีน้อย ส่วนปัญหาของประชาชนในจังหวัดลำพูนเกิดจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การให้บริการและการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่ค่อยทั่วถึงในทุกพื้นที่ บางโครงการที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนพอสมควร และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปค่อนข้างล่าช้า รวมทั้งในบางส่วนยังไม่ได้รับการแก้ไขภายหลังการร้องเรียน

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุป วิเคราะห์ประมวลผล สำหรับใช้เป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่น่าสนใจในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น มาจากทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน รัฐบาล ของจอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397-400 อ้างถึงใน ต่อเกียรติ รำพึงจิตต์, 2549 : 12) หลักการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพการทำงานของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร รวม 7 หลักการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ความต่อเนื่องของบริการ 3) การปรับปรุงบริการ 4) ความพอเพียงของบริการ 5) ความสอดคล้องต่อความต้องการ 6) ความสะดวกในการเข้ารับบริการ และ 7) ความประหยัด

ตัวแปรตาม มาจาก การประมวลแนวคิดเรื่องแนวคิดตามลักษณะการให้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลที่ให้บริการแก่ประชาชน (เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน, 2553) ที่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนา 3 ปี ทั้ง 5 ด้าน โดยนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนมาใช้ในการวิจัยดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม โดยวัดจากการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ถนน ทางเท้า สะพาน ท่อระบายน้ำ สภาพภูมิประเทศ ระบบคมนาคม 2) ด้านเศรษฐกิจ โดยวัดจากการพัฒนาอาชีพ ให้แก่ประชาชน การท่องเที่ยว 3) ด้านการประมงทรัพยากรมนุษย์และสังคม โดยวัดจากการพัฒนาระบบการศึกษา สาธารณสุข การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น กีฬาและกิจกรรมนันทนาการ การป้องกันปัญหาอาชญากรรม 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยวัดจากการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมระบบการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และพาหะนำโรค การพัฒนาแหล่งน้ำ 5) ด้านการเมือง การบริหาร โดยวัดจากการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร