

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของกองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบ

โดย
ดร. ชาญ ชีระวิชิตระกูล
ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๗.๒ พ.ศ. ๒๕๕๐

227642

๖๕๐๑๔๗๖

AQ 0044600

เริ่มบริการ

10 เม.ย. 2551

เสนอ

เทศบาลตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

สิงหาคม 2550

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบล สัตหีบใน 3 มิติ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะ ต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสัตหีบ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบในรอบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550) มีจำนวน 2,000 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจตามการเปิดตารางสำเร็จรูปได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ 322 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 – สิงหาคม 2550 และสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการภาคสนามตามหมู่บ้าน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลสัตหีบ รวมทุกมิติคุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินคะแนนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ การให้บริการ โดยประเมินจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (3.50 ขึ้น ไป) วิเคราะห์เป็นจำนวนคนเทียบเป็นร้อยละกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาล ตำบลสัตหีบร้อยละ 82.60 เมื่อเทียบเป็นคะแนนตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วน ท้องถิ่นได้ 7 คะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณาตามมาตรฐานค่า 5 ระดับ พบว่า มีระดับคะแนน ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.68 จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแยก เป็นรายมิติคุณภาพการบริการแล้วพบว่า มิติคุณภาพการบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด อันดับ 1 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก อันดับ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และอันดับ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึง พพอใจเท่ากับ 3.40 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง สำหรับข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ผู้ใช้บริการได้นำเสนอข้อติชมโดยแยกเป็นรายมิติของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย กองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบควรทำการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกสบายของสถานที่ ที่มาติดต่อราชการ นอกจากนี้ควรกำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ในแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การ และควรดำเนินการจัดทำแผนงาน โครงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ รวมทั้งควรนำข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

หน้า

บทกัดย่อ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	คำถามในการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสตึก.....	7
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ.....	20
	คุณภาพการบริการ.....	30
	การให้บริการสาธารณะ.....	37
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	51
	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

บทที่

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
	การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
	การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ.....	58
	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลสหัสขันธ์.....	64
	สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ.....	65
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
	สรุปผลการวิจัย.....	69
	อภิปรายผลการวิจัย.....	70
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	73
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	73
	บรรณานุกรม.....	74
	ภาคผนวก.....	77
	ภาคผนวก ก.....	78
	ภาคผนวก ข.....	82
	แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลสหัสขันธ์ ประจำปี พ.ศ. 2550 – 2554.....	83
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาของเทศบาลตำบลสหัสขันธ์.....	89
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง..... 56
2	จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก 58
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับ และการแปลความของกองคลัง 61
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับ แปลความ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ กองคลัง จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ..... 63
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการบริการของกองคลัง..... 64
6	สรุปคะแนนคุณภาพการบริการของกองคลังเทศบาลตำบลสตึก..... 65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2	แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ.....	21
3	แบบจำลองแสดงแบบพฤติกรรมขั้นมูลฐาน.....	23
4	แบบจำลองแสดงความพึงพอใจในการบริการ.....	28
5	ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	51
6	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมืองได้ โดยเทศบาลทุกประเภทจะมีบทบาทสำคัญที่เหมือนกันคือ การให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการบริการสาธารณะ ตามแนวคิดของสุจิตรา ปันญรัตน์บัณฑิตและคณะ (Suchitra & Others, 1986) กล่าวว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากประชาชนผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ ศ.ดร.ประยูร กาญจนกุล (2492) ที่กล่าวไว้ในหนังสือกฎหมายปกครองว่าการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน จากแนวคิดดังกล่าวถึงสำคัญของเทศบาลในฐานะองค์กรภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะจะต้องบริหารจัดการองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ

หลักการที่ดีของงานให้บริการนั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งนักวิชาการแต่ละคนก็มีแนวความคิดที่แตกต่างกันไป แต่ในที่สุดแล้วจะมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันที่คุณภาพของการให้บริการนั้นก็คือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรส่วนราชการที่ต้องสนองต่อประชาชน โดยลักษณะของการให้บริการนั้นไม่ว่าจะเป็นของหน่วยงานไหน ทั้งในภาครัฐและเอกชนจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และสภาพบรรยากาศขององค์กรประกอบรวมกันเป็นระบบของการให้บริการ โดยในการพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอยู่ในมิติที่ 2 จะพิจารณาจากประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ดังนี้ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้รับบริการตามบริบทนี้หมายถึงประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพื้นที่ศึกษาของงานวิจัยนี้คือ เทศบาลตำบลสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ที่อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีฐานะเป็นนิติบุคคลสังกัดในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลเกี่ยวกับการปกครองในส่วนท้องถิ่นและมุ่งเน้นในการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการบริการ เป็นผลทำให้การพัฒนางานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก ซึ่งงานวิจัยนี้ได้สำรวจจากงานบริการของเทศบาลฝ่ายกองคลัง โดยพิจารณาคุณภาพการบริการจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้มุ่งทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการของเทศบาลตำบลสตึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนกล ยุทธในการบริการของเทศบาลตำบลสตึกให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น รวมทั้งทราบถึงสภาพปัญหาของการให้บริการและข้อเสนอแนะจากประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

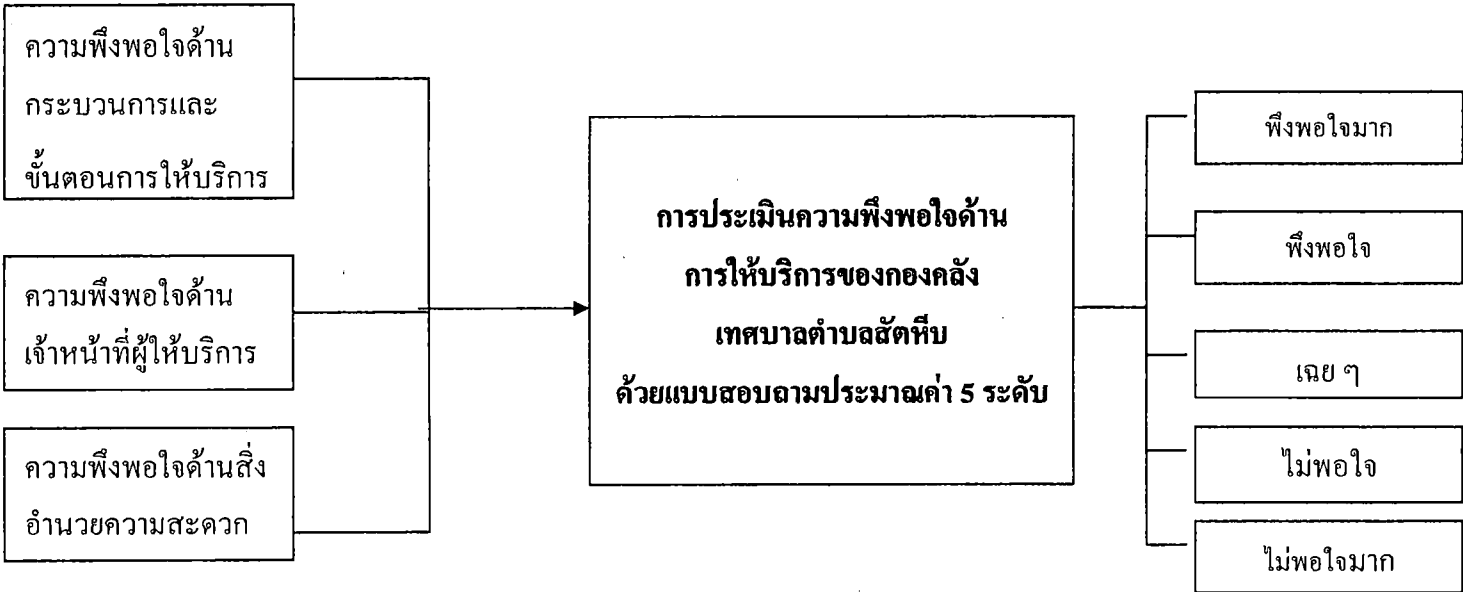
1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก ใน 3 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการของ กองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

คำถามในการวิจัย

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก ใน 3 ด้าน (ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) ในระดับใด
2. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการที่ประชาชนมีต่อการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก (ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2) อย่างไร

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนกลยุทธ์ในการบริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ ให้มีคุณภาพทั้งด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น
2. ทราบถึงสภาพปัญหาของการให้บริการรวมทั้งข้อเสนอแนะจากประชาชนในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบเกิดความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจต่อการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดตามกรอบแนวคิดของกรอบการประเมินผลงาน ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา
การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะส่วนงานบริการเทศบาลกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ เท่านั้น
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการกองคลังในรอบปีที่ผ่านมา จากสถิติการรวบรวมข้อมูลของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน
 - 3.2 กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 322 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 – สิงหาคม 2550 ที่มาใช้บริการ ณ กองคลังของเทศบาลตำบลสตึกหีบ รวมทั้งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการ โดยสำรวจภาคสนามตามชุมชนหมู่บ้าน ตลาด สถานที่ราชการ ฯลฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ

นิยามศัพท์

การ ให้บริการของเทศบาล หมายถึง การให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ ที่ให้บริการต่อประชาชนที่มาใช้บริการ หรือเคยมาใช้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ ที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลสตึกหีบ หรือเคยใช้บริการที่เทศบาลตำบลสตึกหีบ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สังกัดกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ กองคลัง ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการงานในฝ่ายของตนแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ ที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม 2550 – สิงหาคม 2550 ที่มาใช้บริการ ณ กองคลัง รวมทั้งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการโดยสำรวจภาคสนามตามชุมชนหมู่บ้าน ตลาด สถานที่ราชการ ฯลฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ

ความคิดเห็น / ความรู้สึก หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ประชาชนมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเป็นความรู้สึกทางบวกหรือความพึงพอใจ 2 ระดับ ความรู้สึกเป็นกลางหรือเฉย ๆ 1 ระดับ และความรู้สึกทางลบหรือความไม่พึงพอใจ 2 ระดับ เพื่อใช้เป็นตัวเลือกให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเพื่อแสดงความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางบวกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ พึงพอใจมาก และพึงพอใจ โดยเป็นพฤติกรรม การแสดงออกในทางบวกของประชาชนที่เกิดจากความรู้สึกที่ดีซึ่งได้รับการใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางลบของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยเป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางลบของประชาชนที่เกิดจากความรู้สึกที่ไม่ดีซึ่งได้รับการใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยประเมินจากคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สังกัดกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมของการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของประชาชนที่มีต่อการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกในการใช้บริการ กระบวนการบริการที่ดีต่อเนื่องและเป็นระบบแบบแผนเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการแบบต่อเนื่อง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การสนองตอบความประสงค์ของผู้ใช้บริการ อธิษาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การต้อนรับและการให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่และการแสดงมารยาทที่ดีในขณะที่ให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบาย และความพอเพียงของสถานที่ต้อนรับ สถานที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ วัสดุใช้สอย ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในสำนักงานที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก รวมทั้งบริการเสริมขณะรอรับบริการ ได้แก่ บริการเครื่องดื่ม และหนังสือพิมพ์

ผู้วิจัย หมายถึง ผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ประจำจากภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมานำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสตึก
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
3. คุณภาพการบริการ
4. การให้บริการสาธารณะ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสตึก

1.1 ข้อมูลด้านการเมืองการบริหาร

สภาพทั่วไป

จัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลสตึกทางตอนใต้ พื้นที่ 6.22 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

⇒ ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายแดง กม. 171 ในแนวตั้งฉากไปทางทิศตะวันตก ระยะ 200 เมตร ไปตรงไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายแดง กม. 171 ในแนวตั้งฉากระยะ 500 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 ขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายแดง ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายแดง กม. 180.500 ในแนวตั้งฉากไปทางทิศเหนือ ระยะ 500 เมตร

⇒ ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 3 ตรงไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายแดง ฟากเหนือ ตรง กม. 180.500

⇒ ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 4 เลียบริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค พากเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ตรงข้ามทางแยกหนองตะเคียน

จากหลักเขตที่ 5 ตัดผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนหนองตะเคียนปากตะวันออก ตรงหลักเขตที่ดินหมู่บ้าน กร.

จากหลักเขตที่ 6 ตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ตรงมุมรั้วที่ว่าการอำเภอสัตหีบด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ 7 ตรงไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมอ่าวสัตหีบด้านเหนือห่างจากมุมถนนหนองตะเคียนปากตะวันออก ระยะ 450 เมตร

จากหลักเขตที่ 8 ตรงลงไปอ่าวสัตหีบทางทิศใต้ ระยะ 100 เมตร วกขนานกับริมอ่าวสัตหีบไปทางทิศตะวันตก แล้ววกขึ้นไปทางทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมอ่าวสัตหีบ ด้านเหนือ ตรงข้ามมุมถนนข้างโรงพยาบาลปากตะวันออก

⇒ ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 9 ตรงไปทางทิศเหนือ แล้วเลียบริมถนนข้างโรงพยาบาลอาภากรณ์ และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค พากตะวันออก ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 พากตะวันออกตรงข้ามทางแยกไปบ้านทุ่งโปรง

จากหลักเขตที่ 10 ตัดผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค แล้วเลียบริมทางไปบ้านทุ่งโปรงปากเหนือ ไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค ตามแนวทางไปบ้านทุ่งโปรง ระยะ 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 11 ขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1 เปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อ วันที่ 1 มีนาคม 2515 พื้นที่เดิมก่อนเปลี่ยนแปลงเขต 1.120 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากจังหวัด 84 กิโลเมตร (ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนชลบุรี – ทรายค ตรงหลักกิโลเมตรที่ 171) ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 8 หมู่บ้าน

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. หมู่ที่ 1 บางส่วน | 5. หมู่ที่ 5 บางส่วน |
| 2. หมู่ที่ 2 บางส่วน | 6. หมู่ที่ 6 บางส่วน |
| 3. หมู่ที่ 3 บางส่วน | 7. หมู่ที่ 7 บางส่วน |
| 4. หมู่ที่ 4 บางส่วน | 8. หมู่ที่ 8 บางส่วน |

อัตรากำลัง

ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 คน

ลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน

ลูกจ้างชั่วคราวรวมทั้งสิ้น จำนวน 139 คน

อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน รวมทั้งสิ้น จำนวน 140 คน

() มี () ไม่มี นายกองตรีปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. รถยนต์ดับเพลิง	2	คัน		
2. เรือยนต์ดับเพลิง	-	คัน		
3. รถยนต์บรรทุกเครื่องยนต์ดับเพลิงชนิดหาบหาม	1	คัน		
4. รถยนต์บรรทุกน้ำ	2	คัน		
5. เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม	1	เครื่อง		
6. รถยนต์หอสู่หรือรถกระเช้า	-	คัน		
7. รถยนต์กู้ภัยพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต	1	คัน		
8. เรือท้องแบนสำหรับติดตั้งเครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม	-	คัน		
9. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง	14	คน		
9.1 พนักงานส่วนท้องถิ่น	1	คน		
9.2 ลูกจ้างประจำ	1	คน		
9.3 ลูกจ้างชั่วคราว	13	คน		
10. อาสาสมัครป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย	140	คน		
11. ในรอบปีที่ผ่านมามีการปฏิบัติหน้าที่	60	ครั้ง		
12. ความเสียหายในรอบปี ที่เกิดขึ้น	3	ครั้ง		
13. ในรอบปีที่ผ่านมามีการฝึกซ้อม	30	ครั้ง		
14. ในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	369,000	บาท		
15. ในปีงบประมาณนี้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ทั้งสิ้น	239,000	บาท		
16. วิทยุสื่อสาร	19	เครื่อง		
ชนิด	มือถือ	จำนวน	15	เครื่อง
ชนิด	ประจำที่	จำนวน	1	เครื่อง
ชนิด	เคลื่อนที่	จำนวน	3	เครื่อง

การสื่อสาร

จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล	2,000	หมายเลข
จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	170	หมายเลข
จำนวนโทรศัพท์ของท้องถิ่น	4	หมายเลข(หมายเลขขอบเทศบาล)

1.2 ข้อมูลพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กายภาพและสิ่งแวดล้อม)

1.2.1 ถนนในความรับผิดชอบของท้องถิ่น จำนวน 79 สาย

สภาพถนน คอนกรีต	จำนวน 26	สาย	ระยะทาง 9,545	เมตร
ลาดยาง	จำนวน 48	สาย	ระยะทาง 17,095	เมตร
ลูกรัง	จำนวน 1	สาย	ระยะทาง 500	เมตร
คอนกรีตและลาดยาง	จำนวน 4	สาย	ระยะทาง 1,650	เมตร

1.2.2 ประปา

ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	จำนวน	4,625	ครัวเรือน
หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ของส่วนท้องถิ่น		-	แห่ง
ประปาภูมิภาค		1	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน		-	แห่ง
น้ำประปาที่ผลิตได้	จำนวน	5,000	ลบ.ม./วัน
น้ำประปาที่ต้องการได้	จำนวน	3,300	ลบ.ม./วัน
แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ () แหล่งน้ำใต้ดิน (<input checked="" type="checkbox"/>) แหล่งน้ำผิวดิน			
มีแหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปาหรือไม่ (<input checked="" type="checkbox"/>) ไม่มี () มี (ระบุ)			

1.2.3 ไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	9,203	หลังคาเรือน	ไม่มีไฟฟ้าใช้	-
ถนนในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	79	สาย	
ถนนในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ไม่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	-	สาย	

1.2.4 แหล่งน้ำ

ลำห้วย	-	แห่ง	สระน้ำ	1	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	-	แห่ง	บ่อน้ำบาดาล	-	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง
อื่น ๆ	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

1.2.5 การระบายน้ำ

จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ 19 แห่ง รวมระยะทาง 550 เมตร

สาเหตุของน้ำท่วมซึ่งเกิดจากฝนตกหนัก ทำให้ระบายน้ำไม่ทัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีการทำความสะอาดราง / ท่อระบายน้ำ

() ปีละ 3 ครั้งขึ้นไป () ปีละ 2 ครั้ง (✓) ปีละ 1 ครั้ง () 2 ปี ต่อครั้ง

น้ำเสีย

วิธีบำบัดน้ำเสียโดยวิธี () ดำเนินการเอง () จ้างเอกชน (✓) อื่น ๆ (ระบุ)....

ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย..

1.3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ**ประมง**

ทำเทียบเรือ/สะพานปลา จำนวน 2 แห่ง

1. สะพานปลาประเทือง
2. สะพานปลากิจการฐานทัพเรือสัตหีบ

อุตสาหกรรม

จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 25 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 1 ล้านบาท)

กิจการอุตสาหกรรม

1. ทำน้ำดื่มและน้ำแข็งก้อนเล็ก
2. การทำน้ำดื่ม
3. ทำถุงพลาสติก
4. ผลิตซีเมนต์บล็อกร
5. ทำซีเมนต์บล็อกร
6. ทำประตู หน้าต่าง เหล็กคัต
7. กิ่ง และเชื่อมโลหะ
8. ซ่อมรถยนต์
9. ทำเหล็กท่อและอุปกรณ์เครื่องรีดอิฐ
10. ทำท่อไอเสียรถยนต์
11. โรงงานไม้ ถด ย่อย หิน
12. คุกทราย
13. ทำผลิตภัณฑ์อาหารจากข้าวเป็นเส้นก๋วยเตี๋ยว
14. ทำน้ำแข็ง
15. ทำประตูหน้าต่าง
16. แปรรูปไม้ด้วยเครื่องจักรเพื่อทำเครื่องเขียน
17. ทำเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้
18. ศูนย์บริการตรวจสอบและซ่อมรถยนต์
19. ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โลหะ
20. เคาะพ่นสีรถยนต์และอัดฉีดรถยนต์
21. ซ่อมรถจักรยานยนต์
22. อยู่ซ่อมและพ่นสีรถยนต์
23. ปะเป็ลียนยางรถยนต์ ตั้งถ่วงล้อ
24. ศูนย์บริการตรวจสอบและซ่อมรถยนต์
25. เคาะพ่นสีรถยนต์และอัดฉีดรถยนต์

การพาณิชย์ ธนาคาร 8 แห่ง ได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารออมสิน

สถานีบริการน้ำมัน 8 แห่ง

1. ปิ๊มน้ำมันบางจาก 2 แห่ง
2. ปิ๊มน้ำมันปตท. 3 แห่ง
3. ปิ๊มน้ำมันเอสโซ่
4. ปิ๊มน้ำมัน ที พี ไอ
5. ปิ๊มน้ำมันคาลเท็กซ์

ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง

1. ห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส

ตลาดสด 5 แห่ง

1. ตลาดสดบ้านเตาถ่าน
2. ตลาดสดกิจการทหารเรือสัตหีบ
3. ตลาดโสภณ
4. ตลาดสหชัย
5. ตลาดสดเจริญสวัสดิ์

ร้านค้าต่าง ๆ 264 แห่ง

โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

สถานบริการ

- | | | |
|-------------|----|------|
| โรงแรม | 8 | แห่ง |
| ร้านอาหาร | 62 | แห่ง |
| โรงภาพยนตร์ | 1 | แห่ง |
| สถานีขนส่ง | 3 | แห่ง |

การคลัง

รายรับ	รวมทั้งสิ้น	102,029,000	บาท	แยกเป็น	
1) ภาษีโรงเรือนจัดเก็บเอง	รวมทั้งสิ้น	4,250,000	บาท		
- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน		3,200,000	บาท		
- ภาษีบำรุงท้องที่		230,000	บาท		
- ภาษีป้าย		570,000	บาท		
- อากรกรมาสัตว์		250,000	บาท		
2) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งสรรให้	รวมทั้งสิ้น	65,460,000	บาท		
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม		41,200,000	บาท		
- ภาษีสุรา		3,700,000	บาท		
- ภาษีสรรพสามิต		8,300,000	บาท		
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ		1,600,000	บาท		
- ค่าภาคหลวงแร่		80,000	บาท		
- ค่าภาคหลวงปิโตเลียม		80,000	บาท		
- ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน		10,500,000	บาท		
3) รายได้หมวดอื่น	รวมทั้งสิ้น	2,319,000	บาท		
- ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าปรับ		1,409,000	บาท		
- รายได้จากทรัพย์สิน		210,000	บาท		
- รายได้เบ็ดเตล็ด รวม		700,000	บาท		
	แยกเป็น				
ค่าขายแบบแปลน		200,000	บาท		
รายได้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ		500,000	บาท		
4) รายได้หมวดเงินอุดหนุน	รวมทั้งสิ้น	30,000,000	บาท		
- เงินอุดหนุนเพื่อการบูรณะท้องถิ่นและกิจการอื่น ๆ ทั่วไป		30,000,000	บาท		

กองคลัง

ขั้นตอนการชำระภาษี กองคลัง

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	2. ภาษีบำรุงท้องที่ กองคลัง	3. ภาษีป้าย
— จากระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที เหลือเพียง ระยะเวลา 10 นาที	จากระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที	— จากระยะเวลา
— รับยื่นแบบแจ้งรายการ เพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน	— กรณียังไม่ได้ยื่นแบบแสดง รายการที่ดินเหลือเพียง ระยะเวลา 10 นาที	ดำเนินการ 20 นาที
— ตรวจสอบเอกสารเพื่อ ประเมินภาษี	— รับยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ตรวจสอบเอกสารเพื่อ ประเมินภาษี/ออก ใบเสร็จรับเงิน	เหลือเพียงระยะเวลา 10 นาที
— รับชำระภาษี/ออก ใบเสร็จรับเงิน	— กรณียื่นแบบแสดงรายการ ที่ดินจากระยะเวลา 10 นาที เหลือเพียงระยะเวลา 5 นาที	— ตรวจสอบเอกสารเพื่อ ประเมินภาษี
	— ตรวจสอบเอกสารเพื่อ ประเมินภาษีรับชำระภาษี/ ออกใบเสร็จรับเงิน	— รับชำระภาษี/ออก ใบเสร็จรับเงิน

เงินสะสม รวมทั้งสิ้น 35,060,122.07 บาท

- เงินสะสมเก็บรักษาไว้เอง 27,382,743.32 บาท

- เงินสะสมส่งสมทบ ก.ส.ส 7,677,378.75 บาท

รายจ่าย รวมทั้งสิ้น 102,029,000 บาท

- งบกลาง 9,995,750 บาท

- รายจ่ายประจำปี 39,730,550 บาท

- รายจ่ายเพื่อการลงทุน 52,302,700 บาท

รายจ่ายเพื่อกิจการเฉพาะการหรือกิจการพาณิชย์

- สถานธนาบาล 3,460,100 บาท

หน้าที่ของกองคลัง มีหน้าที่ควบคุม ดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา รายได้ งานการเงินและบัญชี งานผลประโยชน์ การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ งาน เร่งรัดรายได้ งานสถิติการคลัง งานบริการข้อมูลที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การจัดซื้อจัดจ้าง การประกวดราคา และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.4 ข้อมูลด้านสังคม

1.4.1 ประชากร

รายการ	ปีปัจจุบัน	ปีที่แล้ว
ประชากรชาย (คน)	10,880	10,715
ประชากรหญิง (คน)	11,498	11,310
รวมประชากร (คน)	22,378	22,025

1.4.2 การศึกษา

โรงเรียน	สังกัดกรมสามัญศึกษา	-	แห่ง			
	สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ	3	แห่ง			
	เอกชน	3	แห่ง			
โรงเรียนในระดับประถมศึกษา	รัฐบาล	3	แห่ง	เอกชน	3	แห่ง
โรงเรียนในระดับมัธยม	รัฐบาล	1	แห่ง	เอกชน	-	แห่ง

1.4.3 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

สวนสาธารณะ 1 แห่ง

1.4.4 สาธารณสุข

โรงพยาบาล	รัฐบาล	-	แห่ง	เตียงคนไข้	-	แห่ง
	เอกชน	-	แห่ง	เตียงคนไข้	-	แห่ง
	อื่น ๆ	-	แห่ง	เตียงคนไข้	-	แห่ง
ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานเอนามัย	4	แห่ง	คลินิก	16	แห่ง	

1.4.5 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยโดยมี (✓) จัดเก็บเอง () จ้างเอกชน

ปริมาณขยะมูลฝอย 20 ตัน/1 วัน

รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอยขนาดความจุ	10	ลบ.เมตร	จำนวน	4	คัน
ขนาดความจุ	5	ลบ.หลา	จำนวน	1	คัน
ขนาดความจุ	3	ลบ.เมตร	จำนวน	1	คัน
รถยนต์เพื่อเก็บและขนขยะมูลฝอย	6	คน	ถึงรองรับขยะมูลฝอย	1,394	ใบ
พนักงานเก็บ ขยะและกวาดขยะมูลฝอย	44	คน			
มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย	-	ไร่	เตาเผาขยะมูลฝอย	-	เตา

รถยนต์เก็บและขนส่งสิ่งปลูก - คัน สถานที่เก็บสิ่งปลูก -
มีถึงเก็บรวมทั้ง - ถึง

การเก็บค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปลูก 693,320 บาท

1.4.6 การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

ชุมชนเขตเทศบาลตำบลสตึก

1. ชุมชนเตาถ่าน หมู่ 4 ที่ตั้ง ม. 4 จำนวนครัวเรือน 413 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายสุรัชย์ สามารถ มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
2. ชุมชนเตาถ่าน หมู่ 8 ที่ตั้ง ม. 8 จำนวน ครัวเรือน 220 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายอิทธิพันธ์ ถนอม มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
3. ชุมชนยางงาม ที่ตั้ง ม. 3 จำนวนครัวเรือน 203 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายนพ บวรกุล มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพได้แก่ กลุ่มน้ำหมักชีวภาพ
4. ชุมชนอุดมศักดิ์ – ทองทิพย์ ที่ตั้ง ม. 3, ม. 8 จำนวนครัวเรือน 179 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายบุญเอื้อ อินทรโฆษิต มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
5. ชุมชนหลวงพ้ออี ที่ตั้ง ม. 2 จำนวนครัวเรือน 1,400 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายจรัส ตระกูลธงชัย มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพได้แก่ กลุ่มแปรรูปอาหาร
6. ชุมชนบ้านป่าอูบ ที่ตั้ง ม. 5 จำนวนครัวเรือน 296 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 29 กรกฎาคม 2546
ประธานชุมชนได้แก่ นาวาเอกจรงค์ ประสานนิล มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
7. ชุมชนร่วมพัฒนา ที่ตั้ง ม. 6 จำนวนครัวเรือน 873 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายสมพงษ์ หุ่นสะดี มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพได้แก่ กลุ่มขนมอบ
8. ชุมชนร่มฤดี ที่ตั้ง ม. 7 จำนวนครัวเรือน 873 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 20 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นายพนธ์ อินธนู มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพได้แก่ กลุ่มบาติก

9. ชุมชนหนองหญ้าไ้ย ที่ตั้ง ม.7 พุดตาลวง จำนวนครัวเรือน 461 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อ วันที่ 20 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นาวาโทวิเชียร โคศิริ มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
10. ชุมชนชายทะเล ที่ตั้ง ม.1 จำนวนครัวเรือน 120 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2542
ประธานชุมชนได้แก่ นางสาวอุษารดี สิริเจริญ มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
11. ชุมชนหนองตะเคียน ที่ตั้ง ม.2 จำนวนครัวเรือน 115 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2548
ประธานชุมชนได้แก่ นายภาคภูมิ ปิ่นราชอำไพ มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -
12. ชุมชนธรรมวิทยา ที่ตั้ง ม.2 จำนวนครัวเรือน 135 ครัวเรือน
ประกาศจัดตั้งเป็นชุมชนเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2548
ประธานชุมชนได้แก่ นายกฤษดา ฤาชา มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ -

1.5 บทบาทหน้าที่ทั่วไปของเทศบาล

1.5.1 องค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาล เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะของการปกครองตนเอง กล่าวคือ ประชาชนมีส่วนร่วมปกครองเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบต่อผลของความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นตนอย่างแท้จริง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาล ประกอบด้วย (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 20)

1.5.1.1 ต้องเป็นชุมชนที่เจริญมีการดำเนินธุรกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม มีความหนาแน่นของประชากรมาก ชุมชนมีความต้องการในการบริการสาธารณะ ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

1.5.1.2 หลักเกณฑ์ที่จะขอจัดตั้งจะต้องมีที่มาของรายได้สูง สามารถจัดบริการและเรียกค่าตอบแทนตลอดจนการเก็บภาษีเป็นรายได้ของท้องถิ่นได้ ซึ่งเทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น การเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมค่าต่างๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้นมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชนและสามารถจัดทำงบประมาณของตนเองได้ด้วย

1.5.1.3 องค์กรเทศบาล จะต้องมียุติธรรมหรือองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง โดยทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายสภาเทศบาล จักต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้ามาปกครองตนเอง โดยเป็นทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

1.5.1.4 เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ในสิทธิ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลจะต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคลจึงจะมีผลในทางกฎหมาย

1.5.1.5 เทศบาลจะต้องมีสิทธิ อำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่หรืออาณาเขตที่กำหนด เพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง เทศบาลไม่ควรอยู่ในสายการบังคับบัญชาขององค์การส่วนราชการ นอกจากอยู่ภายใต้อำนาจการควบคุมของรัฐบาล

1.5.1.6 เทศบาลจะต้องมีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เป็นต้น

1.5.1.7 เทศบาลต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากประชาชน เช่น การช่วยเหลือภัย การร่วมมือกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

1.5.2 ประเภทของเทศบาล ได้อธิบายถึงลักษณะและประเภทของเทศบาลไว้ว่า เทศบาล คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมืองอยู่แล้ว หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง การจัดตั้งเทศบาลต้องกระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาสภาพความเป็นเมืองของชุมชนหรือท้องถิ่นหนึ่งๆ (อโณทัย ธรรมกุล, 2530 อ้างถึงใน เพียรผจง รวงผึ้ง, 2545, หน้า 14) ได้แก่

- จำนวนและความหนาแน่นของประชาชน
- ความเจริญทางเศรษฐกิจ
- ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าท้องถิ่นนั้นๆ อาจจะ

พัฒนาไปอย่างรวดเร็วในอนาคต

ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดเทศบาลไว้ 3 ประเภท ตามระดับความเจริญของท้องถิ่นเรียงตั้งแต่น้อยไปหามาก คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร หน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลในประเทศได้จัดแบ่งออกเป็นชั้นและประเภท ดังนั้นหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาล จึงแตกต่างกันไปตามฐานะของรายได้ สำหรับพื้นที่ศึกษาของการวิจัยนี้คือเทศบาลตำบล ซึ่งมีหน้าที่ต้องกระทำ ดังนี้ (อโณทัย ธรรมกุล, 2530)

- การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ให้มีและบำรุงทางน้ำ ทางบก
- รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ
- ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- หน้าที่อื่น ๆ ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจจะศึกษาได้ใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลังซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้เป็นจำนวนมาก พอสรุปได้ดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

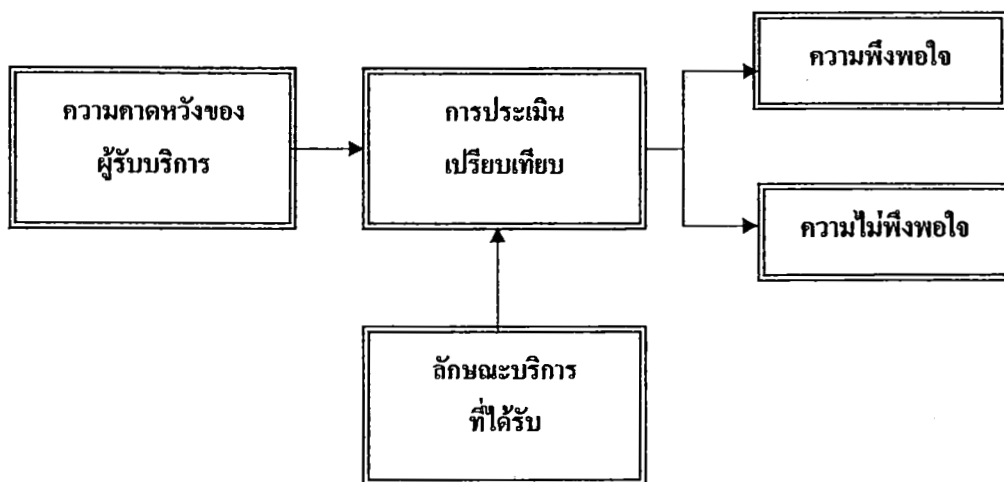
เชลเล่ (Shelley, 1975) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ชนิด คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ได้แก่ ความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นใคร (2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (Continuous Service) และ (5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แต่พอที่จะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการ จึงหมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น โดยที่ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น อนุกรมบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, (2548) ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction)



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

ผู้ให้บริการจะทำการประเมินผลตอบแทนออกเป็นในรูปแบบของอัตราค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งหากผู้ให้บริการประเมินว่าสิ่งที่ได้รับจากการทำงานมีมากกว่าสิ่งที่เขาได้ลงทุนทำงานออกไปก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และบุคคลเหล่านี้จะทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพในการบริการต่อไป

สิ่งที่เป็นสาเหตุ แรงกระตุ้น และจุดมุ่งหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค จะเรียกรวมๆ กันว่า “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547)

เสาวคนธ์ อุฏฐานชิวิน (2536) ได้กล่าวว่าความเหมือนและความแตกต่างกันของมนุษย์นี้เองเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ลักษณะทางตัวบุคคล ทั้งทางด้านสรีระและจิตใจ รวมทั้งทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการและพฤติกรรมที่แสดงออกมามีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป

2.2 ความหมายของการบริการประชาชน

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ ได้กระจายสินค้าสาธารณะบริการให้แก่ประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งตามทรรศนะของบรรจบ กาญจนกุล (อ้างถึงในมีณา ทองปาน, 2545) กล่าวว่า การบริการประชาชน หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน และกิจการที่สนองต่อความต้องการได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตอย่างหนึ่ง แบ่งได้ 2 ประเภทตามลักษณะของการให้บริการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต เช่น ไฟฟ้า ประปา อีกประเภทหนึ่ง คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อสนองต่อ

ความต้องการได้รับความปลอดภัย ควบคุมและดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข

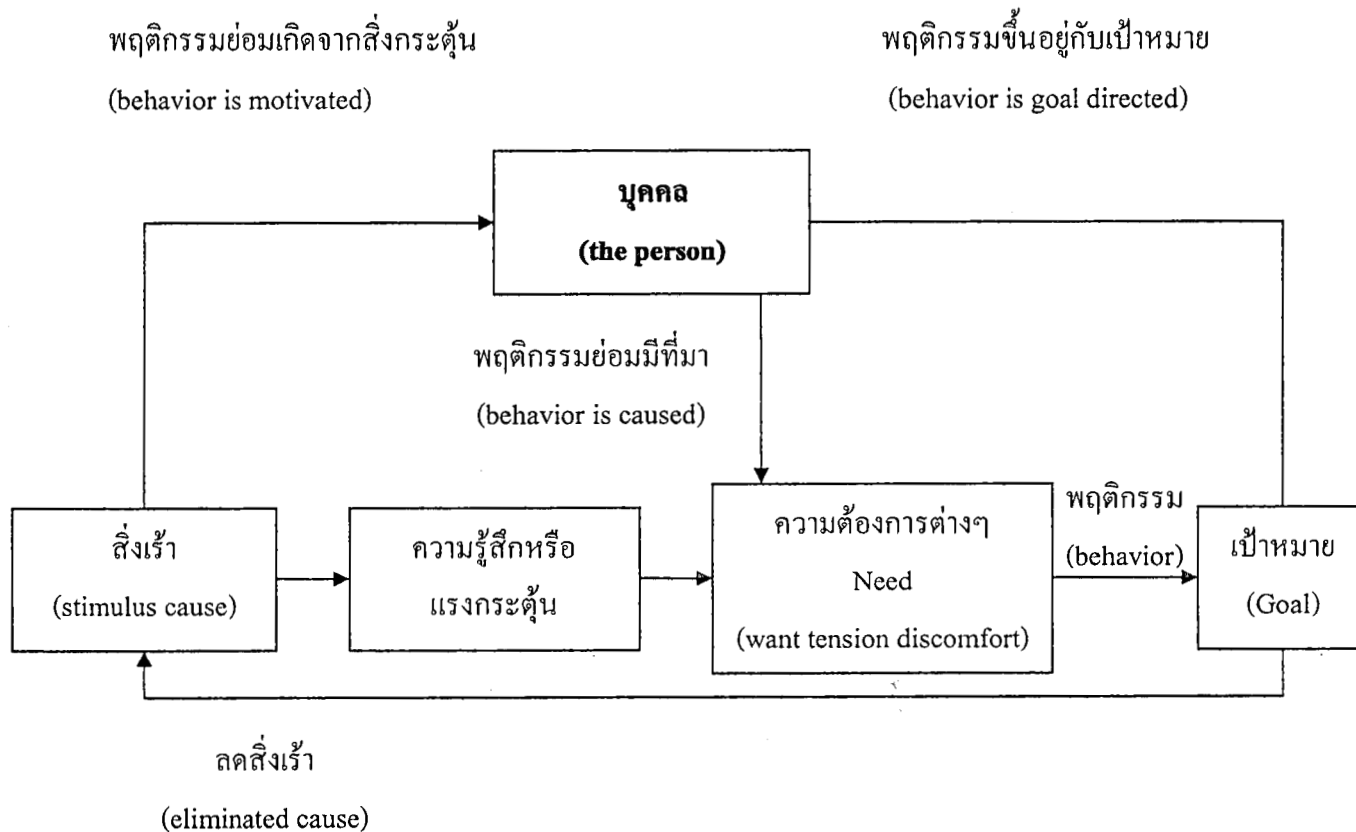
เวเบอร์ (Weber, 1966) ให้ความเห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการอย่างปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ เพราะผู้ใช้บริการทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

เลวิตท์ (Leavitt, 1968 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2541) ได้เสนอแบบพฤติกรรมมูลฐาน (basic model of behavior) ของมนุษย์ไว้โดยกล่าวว่าพฤติกรรมขั้นมูลฐานของมนุษย์โดยทั่วไปนั้นจะตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. สาเหตุ (causality) คือ พฤติกรรมของมนุษย์ต้องมีสาเหตุทำให้เกิดขึ้น (behavior is caused) ซึ่งอาจจะเกิดสาเหตุของสิ่งแวดล้อม (environment) หรือกรรมพันธุ์ (heredity) หรือที่เรียกว่า อิทธิพลภายนอกและอิทธิพลภายในร่างกายนั่นเอง
2. สิ่งเร้า (drive impulse) กล่าวคือ การที่มนุษย์มีพฤติกรรมมุ่งในทางใดทางหนึ่ง อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าหรือพฤติกรรมนั้นถูกแรงเร้าให้เกิดขึ้น เช่น แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการหรือความจำเป็นของร่างกาย
3. การสู่เป้าหมาย (goal directness) กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์ไม่เพียงแต่มีสาเหตุและสิ่งเร้าทำให้เกิดเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปสู่เป้าหมาย (behavior is goal directed) ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อบรรเทาสิ่งเร้า ในที่สุดจะลดความตึงเครียดและลดความต้องการต่างๆ

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถสร้างเป็น แบบพฤติกรรมขั้นมูลฐาน (a basic model of behavior) ดังภาพที่ 3

227642



ภาพที่ 3 แบบจำลองแสดงแบบพฤติกรรมขั้นมูลฐาน

336.0/4
๓15๖๓

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

2.2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้อาจการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการผู้ให้บริการนั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขัน

นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทুমเท สร้างสรรค์ และสิ่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจในต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามูลบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จริน อุคตเมศ (2540) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอกภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พอที่จะสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจ เช่น ความถูกต้องของเอกสาร ระยะเวลาในการรับบริการ ความสะดวกสบายจากระบบงานทะเบียน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

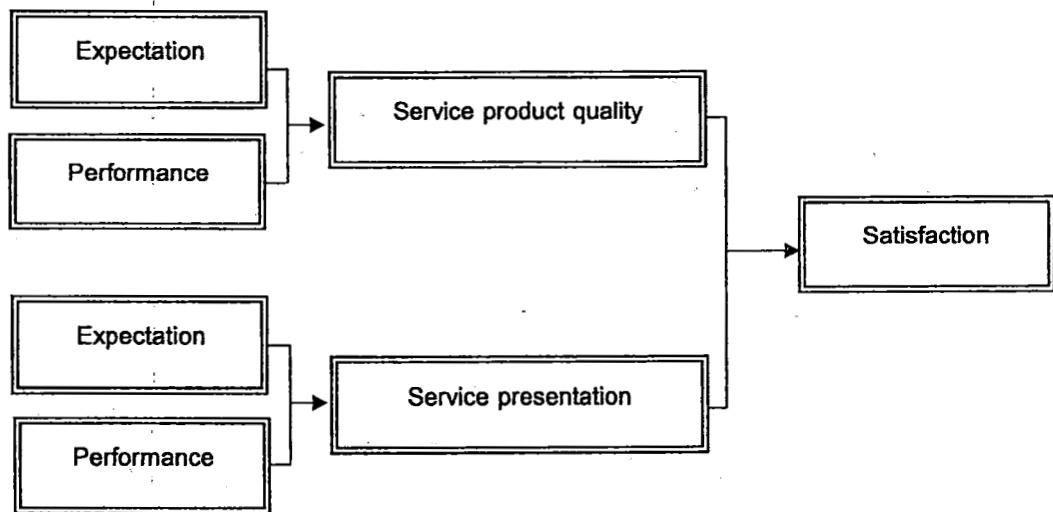
ความพึงพอใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ) (2548) ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมกน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการดำเนินการนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการบริการแล้ว ผู้ประกอบกิจการบริการจะเห็นได้ว่าจะต้องสร้างให้เกิดความแตกต่างของคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการเช่น รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างจากคู่แข่ง และปรับปรุงกระบวนการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้นสู่ผู้รับบริการ โดยต้องอาศัยความจริงใจ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ แต่หากว่า ผู้ประกอบกิจการบริการไม่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์บริการที่แตกต่างได้ สิ่งที่สำคัญที่จะต้องประเมินและพัฒนา ก็คือรูปแบบการนำเสนอการบริการ ดังจะเห็นได้จากการนำเสนอการบริการต่าง ๆ เช่น สปา ภัตตาคาร ซึ่งมุ่งเน้นการนำเสนอการบริการสู่ผู้รับบริการมากกว่าตัวผลิตภัณฑ์บริการ

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบธุรกิจบริการก็จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้งสองด้าน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในกิจการบริการต่อไป ซึ่ง ณ บริบทนี้แม้ว่าจะเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ แต่ผู้รับบริการก็ยังคงมีลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจสองด้านเช่นเดียวกับทางธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการทั้งในส่วนของภาครัฐหรือภาคธุรกิจต่างต้องการรับการบริการที่ตนพึงพอใจเหมือนกัน องค์ประกอบดังกล่าวนี้แสดงได้ดังภาพแบบจำลองแสดงความพึงพอใจในการบริการ ภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบจำลองแสดงความพึงพอใจในการบริการ

จากภาพที่ 4 แสดงว่าเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ เมื่อเทียบกับผลที่เกิดขึ้นจริง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่น้อยกว่าผลที่เกิดขึ้นจริงก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับน้อยกว่าผลที่เกิดขึ้นจริงก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ

2.5 ความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องคำนึงถึง โดยผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการและระดับของความพึงพอใจของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

- ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

- สถานที่บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

- การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

- ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

- สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

- กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.6 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ คือ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ, 2537)

2.6.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกรับหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2.6.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

2.6.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะขอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.7 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกยินดี มีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

- ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในการได้รับบริการที่เกิดความคาดหวังนั้น

3. คุณภาพการบริการ (Service Quality)

3.1 ทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของ Sense of Service และการบริการ

Sense of Service หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทั้งทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง

นอกจากนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการรวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ (ชานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541)

การบริการตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานปี พ.ศ. 2525 (2539) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

แมกซ์ เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน อรรถชล ทรัพย์ทวี, 2537) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สำหรับแคทซ์และดานเนต (Katz & Danet, 1973 อ้างถึงใน อรรถชล ทรัพย์ทวี, 2537) เสนอความเห็นว่ หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนควรรยึดหลักการปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

จะเห็นได้ว่า หลักการที่ดีของงานให้บริการนั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งนักวิชาการแต่ละคนก็มีแนวความคิดที่แตกต่างกันไป แต่ในที่สุดแล้วจะมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันที่ประสิทธิผลของการให้บริการนั่นก็คือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ

ลักษณะของการให้บริการนั้น ไม่ว่าจะ เป็นของหน่วยงานไหน ทั้งในภาครัฐและเอกชน จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และสภาพบรรยากาศขององค์ประกอบรวมกันเป็นระบบของการให้บริการ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของนักวิชาการผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการได้ดังนี้

แคทซ์และดานเนตเสนอปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้ในการพิจารณาศึกษาสัมพันธภาพระหว่างลูกค้ากับองค์การว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบจากสภาวะแวดล้อม (Environmental Factors) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่องค์กรและลูกค้า เช่น ค่านิยม มารยาทในสังคม เป็นต้น

2. องค์ประกอบภายในองค์กร (Organizational Factors) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ (Situational Factors) เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัว เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521, อ้างถึงใน อรรถชล ทรัพย์ทวี, 2537) ได้นำแนวความคิดของ แคมป์และคานเนต ดังกล่าวข้างต้นมาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดอิกรูปแบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งได้เชื่อมโยงตัวแปรกลุ่มต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง นอกจากนี้สภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของทัศนคติ หรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ลูกค้าผู้รับบริการ และองค์กรเอง ซึ่งจากการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้า ซึ่ง ปรัชญา เวสารัชช์ เห็นว่าองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่าย อาจแยกได้ 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะและองค์ประกอบทางด้านลูกค้าผู้รับบริการ โดยพิจารณารายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละประเภทได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อลูกค้านั้นขึ้นกับสาเหตุหลายประการ ซึ่งอาจแยกออกพิจารณาดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา การศึกษาในแง่นี้มองอารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ผู้มีสภาพจิตใจไม่ปกติ เช่น กำลังอารมณ์เสีย เป็นคนอ่อนไหวง่าย หยาบคาย แข็งกระด้าง ย่อมมีแนวโน้มในทางปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจตรงกันข้าม เจ้าหน้าที่ที่มีนิสัยร่าเริงแจ่มใส อุดมทน ก็มักจะทำให้ลูกค้าพอใจได้ง่ายกว่าเจ้าหน้าที่แบบแรก

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการพิจารณาเจ้าหน้าที่องค์กรโดยอาศัยทฤษฎีบทบาท (role theory) มาอธิบาย ซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นกับว่าบุคคลผู้นั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร เปรียบเหมือนกับสวมหัวโขน บทบาทนี้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นสิ่งที่คนทั่วไปคาดหวังว่าผู้สวมบทบาทจะปฏิบัติด้วย เช่น เราคาดหวังว่า

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีกริยามารยาทนุ่มนวล เอาใจใส่ลูกค้า ผู้พิพากษาต้องมีความเคร่งขรึม เที่ยงธรรม หรือผู้คุมมีความเด็ดขาดและพร้อมจะใช้กำลัง เป็นต้น

1.3 ทักษะคิดต่อลูกค้าและการพบปะกับลูกค้า การที่เจ้าหน้าที่องค์กรจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไรมันส่วนหนึ่งขึ้นกับทัศนคติต่อลูกค้า ซึ่งอาจแยกเป็นทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะรายหรือทัศนคติต่อลูกค้าโดยส่วนรวม ทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะรายนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวเฉพาะคนลูกค้าบางรายเคยมีเรื่องวิวาทกับเจ้าหน้าที่มาก่อน เจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เหมาะสมหรืออย่างน้อยก็ทำตามหน้าที่อย่างไม่เต็มใจ สำหรับทัศนคติต่อลูกค้าโดยส่วนรวมนั้น เป็นสิ่งที่น่าศึกษามากกว่าทัศนคติ เฉพาะตัว เพราะผู้สังเกตอาจหาข้อสรุปทั่วไปที่อธิบายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้มากมาย

ผลการประเมินคือ สิ่งที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พุคอีกนัยหนึ่งคือ หากผลการประเมินสูงกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกว่า “ดีกว่าที่เขาวางกันเสียอีก” และลูกค้าจะหันกลับมาใช้บริการอีก

หากผลการประเมินต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าจะรู้สึกว่ “อะไรกันนี้ไม่มาอีกแล้ว” และเสียลูกค้าไป

หากผลการประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากที่คาดหวังไว้แล้วลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็นบริการธรรมดา ๆ ไม่เกิดความประทับใจพุดง่าย ๆ ก็คือ คุณภาพของบริการคือการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้” กับ “ผลการประเมิน” จากที่เกิดขึ้นจริง ๆ (ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ, 2546)

3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แวง (In-Joung Whang, อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ความต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (2) แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (3) ช่องทางในการให้บริการ และ (4) ผู้รับบริการ จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่ง

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

มีคัลลอจซ์ (James S. McCullough, อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2535) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วิลเลียม กิลเบิร์ตและเบริกเฮด (Lucy H. William, Dennis Gilbert & Gutherie S. Birkhead, อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2535) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น ต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของ บี เอ็มเวอร์มา อย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

3.2 มิติคุณภาพบริการ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาลูกค้านั้น ในปี ค.ศ. 1983 Parasuraman, Zeithaml และ Berry (อ้างถึงในวรรณลักษณ์ ดุลยากุล, 2542) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่ผู้รับบริการประเมินประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

ในปี ค.ศ. 1988 พาราซูรามาน ซีททามอลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry) ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ

สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจาย การให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาที่ดี ใช้การ คิดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ประกันตน หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ประกันตนตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3.3 กระบวนการสู่คุณภาพที่เป็นเลิศ (Spechler, J. W., 1998)

จาก Service Quality Effectiveness Model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของ กระบวนการ ไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทาง ของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction & Beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, System & Technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

มิติด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการฯ ซึ่งประกอบด้วยมิตีย่อย 5 ด้าน คือ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระทรวงมหาดไทย,ม.ป.ป., อ้างถึงในสุพร นวลตรีณ์, 2546)

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจ ชี้แจงแจ่มใส
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและเอาใจใส่ในการบริการดี
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชี้แจงระเบียบ กฎหมายในงานเป็นอย่างดี
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรัชญาหรือเป็นอย่างดี
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการเรียกร้อง
9. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ

10. หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วกลับบ้านด้วยความเต็มใจ
 มิติด้านสถานที่ให้บริการ

1. บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ
2. บริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม
3. ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ
4. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
5. มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ
6. มีผู้รับแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
7. มีป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกงานแต่ละงานอย่างชัดเจน
8. มีป้ายบอกขั้นตอน และหลักฐานการติดต่อขอรับบริการแต่ละงาน
9. มีการจัดบริการ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร สำหรับผู้รับบริการ
10. มีห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ

มิติด้านกระบวนการให้บริการ

1. ขั้นตอนในการให้บริการมาุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป
2. จัดให้มีบริการต้อนรับส่วนหน้า
3. มีการกำหนดเวลาให้บริการแต่ละเรื่องไว้อย่างชัดเจน
4. การให้บริการรวดเร็วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
5. มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสาร แผ่นพับ ปิดประกาศ เสียงตามสาย
6. จัดทำตัวอย่างคำร้อง ไว้บริการอย่างชัดเจน
7. การให้บริการถูกต้องครบถ้วนในเอกสาร
8. มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชน
9. ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ในกรณีเรื่องจำเป็นเร่งด่วน
10. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการด้านต่างๆ

4. การให้บริการสาธารณะ

4.1 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ความหมายและขอบข่าย ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนกุล (2492) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการ

สาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จำทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

บริการสาธารณะ (Public Service) (อรรถชล ทรัพย์ทวี, 2537) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่สนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ ออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปฐุม มณีโรจน์ (2525 อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma, 1961 อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หว่อง (Wang, 1975 อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1. ตัวบริการ 2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4. ผู้รับบริการ (Client Groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แมคคูลล์ (Macullong, 1965 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538) มีความเห็นว่าบริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) ได้ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ ก็ได้

4.2 หลักการของงานให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

1. องค์ประกอบของบริการสาธารณะสามารถแยกออกได้ 2 ประการ คือ

1.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือคอยควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน นั่นก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจัยภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง รัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ จึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเสียค่าน้อยที่สุด

1.2 การบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ความต้องการรวมของประชาชนอาจแบ่งได้สองประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นนี้ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมนั้น นอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

2.1 การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้ไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน ประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจกรรมบริการสาธารณะอยู่ตลอดเวลาและฝ่ายปกครองเองก็มีหน้าที่ที่จะต้องบริการ

สาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วง ๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้

2.2 บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้นประชาชนจึงต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

2.3 การจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลาในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น เนื่องจากฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขการเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

วิลเลียม เดนนิส และกัทเทอร์ (William, Dennis & Guthrie, 1965 อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดุล (2492) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่างานมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ตัวข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือได้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า โดยในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาวะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
2. การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่ง

ลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)ล

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่ามีบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไถ่เกลียดกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความ

สุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และให้ได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

4.3 หลักการให้บริการประชาชน

กรมการปกครอง (2536) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้

4.3.1 การปฏิบัติตน

4.3.1.1 การแต่งกายที่สุภาพดูดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นทีประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้ามี่ราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อยถูกกาลเทศะ

4.3.1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา
- การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
- ไม่ผิคนัด
- ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน

ตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

- การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
- หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้รับบริการ
- มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามา

ติดต่อที่สำนักงาน

- มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

4.3.2 การปฏิบัติงาน

4.3.2. การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

4.3.2.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

4.3.2.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

4.3.2.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

4.3.2.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

4.3.2.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

4.3.2.6 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

4.3.2.7 ห้องน้ำสะอาด

4.3.3 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงาน แต่ช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิด ความชำนาญ มีความรู้ ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การจะใช้คำถามซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น วินิจฉัยสั่งการ

2.3.2.3 งานบริการใด ๆ ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลประชาชนทราบให้ชัดเจน

มิติด้านการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (กระทรวงมหาดไทย,ม.ป.ป., อ้างถึงในสุพร นวลตรีณา, 2546)

1. เทศบาลให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนตามกรอบกฎหมาย
2. ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรการด้านกฎหมายของเทศบาลเป็นที่ยอมรับ
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง
4. เทศบาลให้ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการ
5. เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความชัดเจน โปร่งใส
6. เทศบาลมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน
7. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเสนอความคิดเห็น
8. เทศบาลมีการปรึกษาหารือกับประชาชนผู้รับบริการ

มิตินวัตกรรมหรือแบบแผนงานบริการใหม่ๆ ของเทศบาล

1. มีการปรับปรุงระบบบริการมากขึ้นเพียงใด
2. มีการใช้ความรู้และเครื่องมือใหม่ๆ เพื่อยกระดับบริการ
3. มีการใช้เทคโนโลยีข้อมูล ข่าวสารและการติดต่อสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
4. บริการที่เทศบาลจัดมาให้มีความทันสมัย
5. มีการดำเนินการปรับปรุงระบบบริการใหม่เพิ่มขึ้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมการปกครอง (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ เน้นการศึกษาในส่วนที่เป็นการบริการประชาชนเฉพาะงานทะเบียนราษฎร

ทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยศึกษาจากอำเภอต่าง ๆ ใน 5 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 อำเภอ ประชาชนที่ใช้ศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ที่ให้บริการที่ว่าการอำเภอ รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อบริการ พบว่า มีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จึงควรยืดหยุ่นได้ให้เหมาะกับสถานการณ์และควรอธิบายกฎหมายและระเบียบให้แก่ประชาชน ผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนมีปริมาณมาก ทำให้การบริการประชาชนมีปริมาณมาก ทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน

2. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชน พบว่า ภาษาล้านมีปัญหาล้านในสื่อความเข้าใจที่จะให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมาก คือ ระดับความรู้และการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสาร เพื่อรอรับบริการประสบการณ์และความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน

3. ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อกฎหมายระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติพบว่า กฎหมาย ระเบียบขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติของฝ่ายทะเบียนและบัตรยังมีความจำเป็น แต่ควรลดขั้นตอน ลดหลักฐานเอกสาร ลดขั้นตอนการอนุมัติลง

4. ผลการศึกษาในส่วนข้อเสนอแนะประชาชน เพื่อปรับปรุงให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่และให้ความรู้ต่อประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ จัดผังการให้บริการของสำนักงานให้ประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับคำร้องคนเดียว ถ้ามีปัญหาขัดข้องไม่อาจดำเนินการตามคำร้องได้ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบ พร้อมนัดหมายวันเวลาที่แน่นอน การเตรียมหลักฐานให้ถูกต้องควรจะต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้ บริการประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์ มาเป็นเจ้าหน้าที่ที่รับคำร้องหรือให้บริการติดต่อสอบถาม

วีรพล รัตภาสกร (2538) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลในภาพรวมแล้วสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พึงพอใจ โดยความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายสาธารณสุข โภช และงานโยธาในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2541) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใน

ภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษา และระดับรายได้สูงจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและระดับรายได้ต่ำกว่า

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา: ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาในด้านกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมแล้วผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับดี โดยในด้านการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุก ๆ เรื่อง จากเรื่องการมีบุคลิกท่าที มารยาทในการบริการ โดยเฉพาะการพูดทักทายอย่างสุภาพและเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ

ประดับ นวลละออง (2542) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในระดับปานกลาง โดยเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ปัญญา ดันเงิน (2542) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาสัตหีบ พบว่า ในภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานที่ดินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกองค์ประกอบรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก และได้สำรวจพบปัญหาอุปสรรคของการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความยุ่งยากมากขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดวัสดุอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้ในการบริการ

ธนวรรษ ว่องไวทวิวงศ์ (2544) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ของสำนักงานอัยการสูงสุด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านการสร้าง

ศรัทธาต่อประชาชน ผลการประเมินพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านข้าราชการผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เพียรผอง รวงผึ้ง (2545) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจอมพลเจ้าพระยาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีข้อเสนอว่าผู้บริหารเทศบาลควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยส่งเสริมให้เข้าไปเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของบุคลากรหรืออัตรากำลังควรนำเทคโนโลยีทางการบริหารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ชาญณรงค์ วิริยะลักพะ (2546) ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากด้านการให้บริการของพนักงานเทศบาล และพฤติกรรมของพนักงานเทศบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการทั้ง 2 ด้านในระดับมาก และมีความคิดเห็นในการพัฒนาที่จำเป็นสำหรับพนักงาน เทศบาล เรียงตามลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค มารยาท จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี ศิลธรรม และการพูดจาของพนักงาน

สุพร นวลศรีฉ่ำ (2546). ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และ ด้านนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

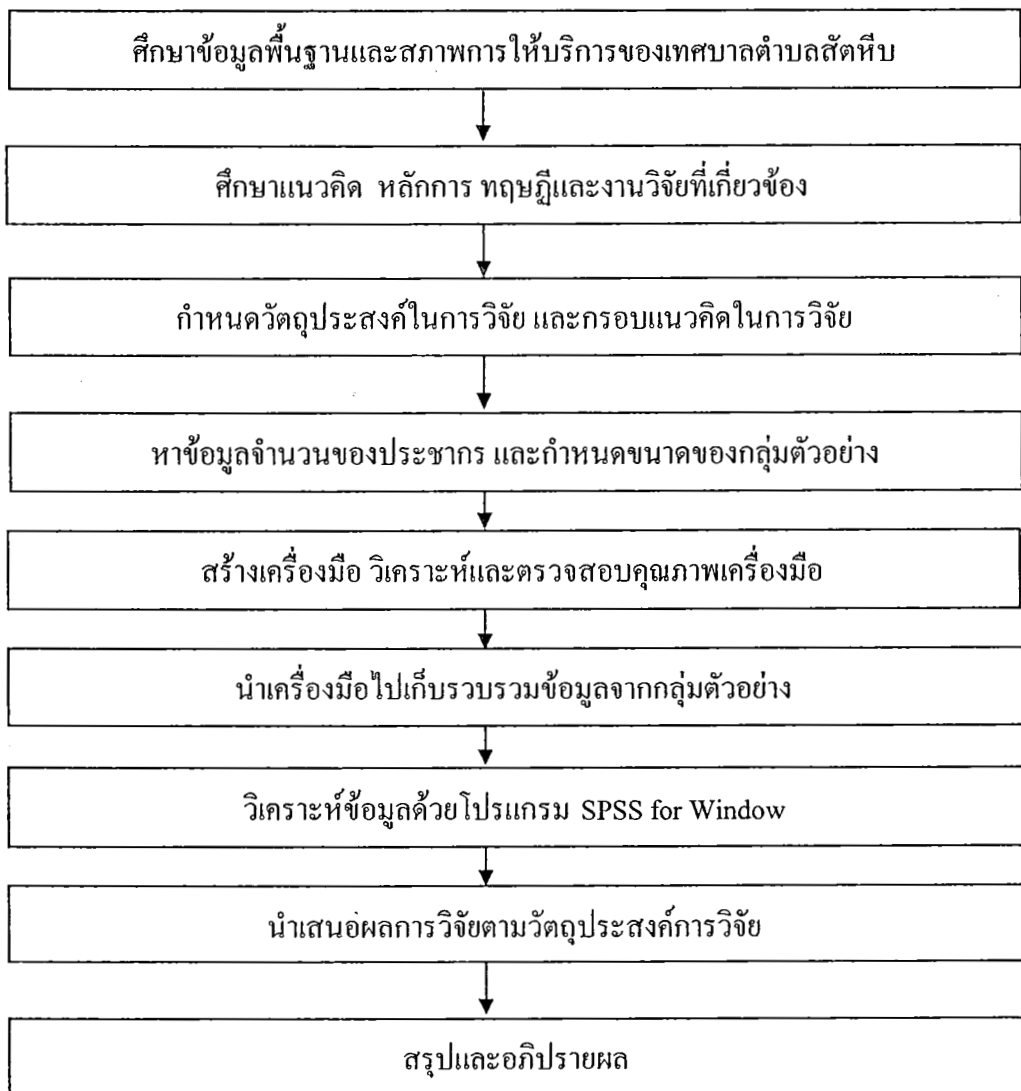
จากงานวิจัยทั้งหมดจะเห็นว่านักวิจัยในอดีตพยายามมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป ดังนั้นเทศบาลตำบลสัตหีบที่เปิดโอกาสให้สถาบันการศึกษาที่เป็นกลางทำหน้าที่ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนั้นย่อมแสดงถึงความสนใจและความตระหนักของเทศบาลตำบลสัตหีบที่จะสำรวจคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตนเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

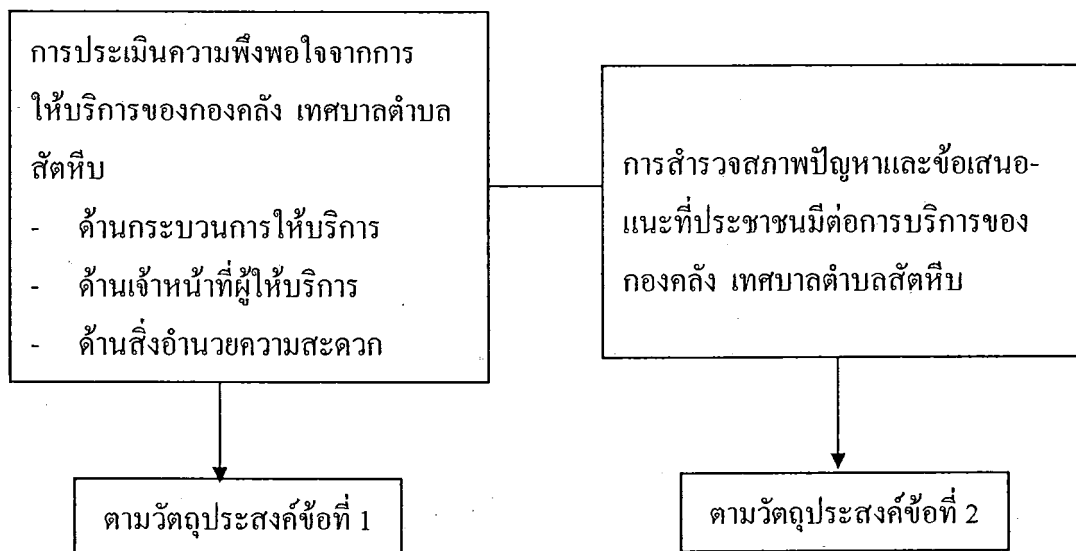
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก โดยมียุทธศาสตร์และขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 5 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลสัตหีบที่มาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลตำบลสัตหีบ หรือเคยใช้บริการที่เทศบาลตำบลสัตหีบ ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลล่าสุด มีจำนวนทั้งสิ้น 22,378 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ได้จำนวน 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2550 – สิงหาคม 2550 ที่มาใช้บริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบ รวมทั้งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการโดยสำรวจภาคสนามตามชุมชนหมู่บ้าน ตลาด สถานที่ราชการ ฯลฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสัตหีบ

ระเบียบวิธีการดำเนินงาน

เป็นการสำรวจข้อมูล มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผสมผสาน ทั้งการสอบถามสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทและลักษณะของเครื่องมือการวิจัย

ได้แก่แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน ใช้สำหรับถามประชาชนในกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการเลือกมา

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ (ปลายปิด) ในส่วนที่วัดความรู้สึกหรือความคิดเห็นนั้นใช้ตัวเลือก 5 ตัว ประกอบด้วยคำตอบทางบวก 2 ตัวเลือก คือ พึงพอใจอย่างยิ่ง และพึงพอใจ คำตอบเป็นกลาง 1 ข้อ คือ เฉย ๆ และคำตอบทางลบ 2 ตัวเลือก คือ ไม่พึงพอใจและไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยในส่วนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นแบบปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเขียนความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละตอนเป็นดังนี้ นอกจากนี้ส่วนนำของแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือกถามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ในเรื่องสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการของกองคลัง (ปลายปิด)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองคลัง (ปลายเปิด)

2. การสร้างเครื่องมือในการสำรวจ

1. ประชุมร่วมกับเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดงานบริการที่จะถูกนำมาประเมินความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด

2. กำหนดประเด็นในการประเมินความพึงพอใจและออกแบบเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล เป็นแบบสอบถาม

3. ขั้นตอนการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำข้อคำถาม นิยามศัพท์ และทฤษฎีที่ใช้จากการประมวลในขั้นที่ 2 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และปรับปรุงหรือคัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมที่สุด

3.2 เลือกคำถามข้อที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นตรงกันมากที่สุด รวมทั้งปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำมาพัฒนาเป็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

3.3 ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ (ผู้ที่ถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มทดลองเครื่องมือจะถูกคัดออกจากกลุ่มประชากร) ผู้วิจัยนำไปหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค คัดเลือกเฉพาะคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของประคอง กรรณสูต (2542) (ยกเว้นเฉพาะบางข้อที่เป็น

คำถามวัดตามนิยามหลักของตัวแปร ซึ่งจำต้องคงไว้แม้จะมีค่าอำนาจจำแนกจะต่ำกว่า .20 ก็ตาม) แล้วปรับปรุงคำถามที่มีความซ้ำซ้อน โดยการปรับข้อคำถามใหม่แล้วนำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริง และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้น ดังนี้

1. จัดเตรียมเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามให้ครบถ้วน และทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมืออีกครั้ง
2. นำเครื่องมือที่พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้วทำการรวบรวมข้อมูล จำนวน 322 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม 2550 – เดือนสิงหาคม 2550 ที่มาใช้บริการ ณ กองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ รวมทั้งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการโดยสำรวจภาคสนามตามชุมชนหมู่บ้าน ตลาด สถานที่ราชการ ฯลฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบ
3. ผู้วิจัยและคณะผู้ช่วยวิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลยังเทศบาลตำบลสตึกหีบ โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ เทศบาลตำบลสตึกหีบ รวมทั้งออกเก็บข้อมูลภาคสนามจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสตึกหีบที่เคยใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ
4. ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 11 กรกฎาคม 2550 ถึง 18 สิงหาคม 2550 เป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยผู้วิจัยหรือคณะผู้ช่วยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูล เป็นจำนวน 4 ครั้ง โดยมีระยะเวลาห่างกันประมาณครั้งละ 1 สัปดาห์
5. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดขึ้นมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่จะใช้อธิบายถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่องานบริการ ทั้ง 3 ด้านของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

การแปลความหมายคะแนนตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) โดยปรับความหมายให้เข้ากับบริบทของงานวิจัยได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง (เฉย ๆ)
1.51- 2.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

สำหรับเกณฑ์การประเมินคะแนนตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยประเมินจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนนผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (3.50 ขึ้นไป) วิเคราะห์เป็นจำนวนคนเทียบเป็นร้อยละกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามแต่ละตอน ซึ่งการให้คะแนนใช้ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 7 คะแนนเต็ม
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 75 – 80 ได้ 6 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 70 – 75 ได้ 5 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 65 – 70 ได้ 4 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 60 – 65 ได้ 3 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 55 – 60 ได้ 2 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 50 – 55 ได้ 1 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 50 ลงมา ได้ 0 คะแนน

2. ในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะอย่างอิสระ ซึ่งจะเป็นความรู้สึกร่วมกับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก ในมุมมองของประชาชนผู้ใช้บริการ

3. การสรุปผลและจัดทำรายงานให้แก่เทศบาลตำบลเพื่อให้เทศบาล นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสตึก
ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการที่ประชาชนมีต่อกองคลัง
เทศบาลตำบลสตึก

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ
3. จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลสตึก (ผ่านเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยได้คะแนนเกิน 3.5 คะแนนขึ้นไป)
4. สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n = 322)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	46.6
หญิง	172	53.4
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	30	9.3
26 – 35 ปี	80	24.8
36 – 45 ปี	86	26.7
46 ปีขึ้นไป	126	39.1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (n = 322)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	95	29.5
ธุรกิจส่วนตัว	131	40.7
เกษตรกร	49	15.2
อื่น ๆ (เช่น แม่บ้าน รับจ้าง เป็นต้น)	47	14.6
จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ (โดยประมาณ)		
ไม่เกิน 5 ครั้ง	193	59.9
6-10 ครั้ง	97	30.1
11-15 ครั้ง	16	5
16 ครั้งขึ้นไป	16	5

จากตารางที่ 1 พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 322 คน โดยมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายมีทั้งสิ้น 150 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ที่เหลืออีก 172 คน หรือร้อยละ 53.4 เป็นเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป รองลงมาจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ถัดมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และลำดับสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 มีอายุไม่เกิน 25 ปี สำหรับข้อมูลด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ถัดมากลุ่มตัวอย่างจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ประกอบอาชีพเกษตรกร และลำดับสุดท้าย 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ประกอบอาชีพอื่น ๆ สำหรับข้อมูลจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการยังกองคลังเทศบาลตำบลสหัสขันธ์ส่วนใหญ่จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 เคยมาใช้บริการไม่เกิน 5 ครั้ง รองลงมา 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 เคยมาใช้บริการ 6-10 ครั้ง สุดท้ายเท่ากัน 2 ลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5 เคยมาใช้บริการ 11 – 15 ครั้ง และมากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n = 322) ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการที่ไม่ ยุ่งยากหรือซับซ้อนจนเกินไป*	75 คน	182 คน	58 คน	6 คน	1 คน
		23.29%	56.52%	18.01%	1.86%	0.31%
2	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	72 คน	180 คน	63 คน	5 คน	2 คน
		22.36%	55.90%	19.56%	1.55%	0.62%
3	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	62 คน	179 คน	74 คน	4 คน	3 คน
		22.68%	53.42%	22.98%	6.83%	0.24%
4	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	67 คน	175 คน	73 คน	5 คน	2 คน
		20.81%	54.35%	22.67%	1.55%	0.62%
5	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	70 คน	175 คน	70 คน	6 คน	1 คน
		21.73%	54.35%	21.73%	1.86%	0.31%
6	การให้บริการที่รวดเร็วแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	69 คน	174 คน	72 คน	5 คน	2 คน
		21.43%	54.03%	23.36%	1.55%	0.62%
7	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n = 322) การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามชี้แจงจนทำให้ ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ	73 คน	175 คน	65 คน	5 คน	2 คน
		22.67%	54.34%	20.19%	1.55%	0.62%
8	ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ ตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้องสิ่งใดเป็นพิเศษ	61 คน	183 คน	70 คน	6 คน	2 คน
		18.94%	56.83%	21.73%	1.86%	0.62%
9	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ	74 คน	178 คน	63 คน	7 คน	0 คน
		22.98%	55.28%	19.56%	2.17%	0%
10	สีหน้าท่าทางที่แสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	68 คน	177 คน	69 คน	7 คน	1 คน
		21.12%	54.97%	21.43%	2.17%	0.31%

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง				
		พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉยๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่างยิ่ง
11	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	70 คน 21.74%	181 คน 56.21%	64 คน 19.88%	5 คน 1.55%	2 คน 0.62%
12	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ*	74 คน 22.98%	179 คน 55.59%	63 คน 19.56%	6 คน 1.86%	0 คน 0 %
13	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 322) ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ เช่น ที่จอดรถ	51 คน 15.84%	65 คน 20.18%	129 คน 40.06%	67 คน 20.81%	10 คน 3.11%
14	บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	63 คน 19.56%	77 คน 23.91%	131 คน 40.68%	47 คน 14.60%	4 คน 1.24%
12	มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	79 คน 24.53%	109 คน 33.85%	181 คน 56.21%	10 คน 3.11%	3 คน 0.93%
16	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่ง รอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)*	72 คน 22.36%	177 คน 54.97%	63 คน 19.56%	8 คน 2.48%	2 คน 0.62%
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	65 คน 20.18%	79 คน 24.53%	129 คน 40.06%	40 คน 12.42%	9 คน 2.80%
16	ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานการ ติดต่อขอรับบริการแต่ละงาน	82 คน 25.47%	111 คน 34.47%	116 คน 36.02%	7 คน 2.172%	6 คน 1.86%

หมายเหตุ * หมายถึง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในมิติบริการนั้น

จากตารางที่ 2 พบว่า ในส่วนของกองคลัง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดรายข้อเป็นดังนี้

- ประเด็นความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ
ความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 79.81

- ประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 78.26
 - ประเด็นความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 76.10
 - ประเด็นความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 75.16
 - ประเด็นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 76.08
 - ประเด็นระยะเวลาในการการปฏิบัติงานภายใต้เวลาที่กำหนด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 75.46
- สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้
- ประเด็นการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 77.01
 - ประเด็นความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 75.77
 - ประเด็นการต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 78.26
 - ประเด็นสีหน้าท่าทางที่แสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 76.09
 - ประเด็นความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 77.95
 - ประเด็นการสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 78.57
- สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดรายชื่อเป็นดังนี้
- ประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 36.02

- ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 43.47
- ประเด็นความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 58.38
- ประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 77.33
- ประเด็นบริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 44.71
- ประเด็นป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานการติดต่อขอรับบริการแต่ละงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 59.94

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับและการแปลความของกองคลัง

ประเด็นพิจารณา	Mean	S.D.	อันดับ	แปลความ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนจนเกินไป	4.00	.70	1	พึงพอใจมาก
2. ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ	3.96	.68	2	พึงพอใจมาก
3. ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง	3.82	.78	4	พึงพอใจมาก
4. ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ	3.82	.81	4	พึงพอใจมาก
5. การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	3.83	.80	3	พึงพอใจมาก
6. การให้บริการที่รวดเร็วแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.79	.80	4	พึงพอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
7. การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่แจ่มจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ	3.84	.77	2	พึงพอใจมาก
8. ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้องสิ่งใดเป็นพิเศษ	3.65	.90	6	พึงพอใจมาก
9. การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ	3.82	.78	4	พึงพอใจมาก
10. สีหน้าท่าทางที่แสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ	3.73	.82	5	พึงพอใจมาก
11. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ	3.84	.80	2	พึงพอใจมาก
12. การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ	3.93	.70	2	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	Mean	S.D.	อันดับ	แปลความ
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
13. ความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ เช่น ที่จอดรถ	3.21	1.14	6	พึงพอใจปานกลาง
14. บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.30	.95	5	พึงพอใจปานกลาง
15. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ	3.52	.80	3	พึงพอใจมาก
16. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)	3.61	.84	5	พึงพอใจมาก
17. บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.41	.87	5	พึงพอใจปานกลาง
18. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานการติดต่อ ขอรับบริการแต่ละงาน	3.54	.77	2	พึงพอใจมาก

(n = 322)

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535) โดยปรับความหมายให้เข้ากับบริบทของงานวิจัยได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.50	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

สำหรับการแปลความหมายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ตามเกณฑ์ของโฮเวลล์ (Howell, 1989) โดยปรับความหมายให้เข้ากับบริบทของงานวิจัยได้ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0 - .20	หมายถึง	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันน้อย
.21 - .79	หมายถึง	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันปานกลาง
.80 ขึ้นไป	หมายถึง	ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันมาก

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับและการแปลความ ของ กองคลัง ซึ่งพิจารณาตามมิติคุณภาพการบริการ 3 ด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นความสะดวกของ

ขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนจนเกินไป ได้ 4.00 คะแนน เป็นอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมาพึงพอใจประเด็นระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ ได้ 3.96 คะแนน เป็นอันดับ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และอันดับ 3 พึงพอใจในประเด็นการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด ได้ 3.83 คะแนน อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากที่สุดคือ ประเด็นความพึงพอใจของความต้องการในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ .81

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นการสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ได้ 3.93 เป็นอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมามีค่าคะแนนเท่ากับ 2 ประเด็น ได้แก่การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามชี้แจงจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ ได้ 3.84 คะแนนกัน อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากเช่นกัน โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากที่สุดคือ ประเด็นความพึงพอใจของความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้อยสิ่งใดเป็นพิเศษ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ .90

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับที่ได้คะแนนสูงสุด ได้แก่ ประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ได้ 3.61 คะแนน เป็นอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ลำดับถัดมาการติดป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานการติดต่อขอรับบริการแต่ละงานได้ 3.54 คะแนน เป็นอันดับ 2 อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และอันดับ 3 พึงพอใจประเด็นการมีที่นั่งรอเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ได้ 3.52 คะแนน อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากที่สุดคือ ประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 1.14

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับ แปลความ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	Mean	S.D.	อันดับ	แปลความ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.87	.67	1	พึงพอใจมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	.80	2	พึงพอใจมาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.40	.73	3	พึงพอใจปานกลาง
รวม	3.68		3	พึงพอใจมาก

n = 322

จากตารางที่ 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับ 1 ได้ 3.87 คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ได้ 3.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และอันดับที่ 3 ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกได้ 3.40 คะแนน โดยทั้ง 3 มิติรวมกันมีคะแนนเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลห้วยทับ (ผ่านเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยได้คะแนนเกิน 3.5 คะแนนขึ้นไป)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการบริการของกองคลัง (ผ่านเกณฑ์ความพึงพอใจ โดยได้คะแนนเกิน 3.5 คะแนนขึ้นไป)

ความพึงพอใจในการบริการ	n (คน)	จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์ (คน)	ร้อยละ	คะแนนที่ได้*
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	322	285	88.51	7 คะแนนเต็ม
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	322	253	78.57	6 จาก 7
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	322	236	73.29	5 จาก 7

* ประเมินจากเกณฑ์ของมิติที่ 2 ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งการให้คะแนนใช้ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ 7 คะแนนเต็ม
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 75 – 80 ได้ 6 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 70 – 75 ได้ 5 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 65 – 70 ได้ 4 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 60 – 65 ได้ 3 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 55 – 60 ได้ 2 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 50 – 55 ได้ 1 คะแนน
 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีจำนวนคนมากกว่าร้อยละ 50 ลงมา ได้ 0 คะแนน

จากตารางที่ 5 แสดงว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง ที่ได้คะแนนเกิน 3.5 คะแนนขึ้นไป จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนผ่านเกณฑ์หรือมีความพึงพอใจในบริการมากเป็นอันดับ 1 จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 88.51 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อยู่ในระดับ 7 คะแนนเต็ม อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนผ่านเกณฑ์มากเป็นอันดับ 2 จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อยู่ในระดับ 6 จากคะแนนเต็ม 7 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนผ่านเกณฑ์เป็นอันดับ 3 จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 73.29 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อยู่ในระดับ 5 จาก คะแนนเต็ม 7

ตารางที่ 6 สรุปคะแนนคุณภาพการบริการของกองคลังเทศบาลตำบลสหัสขันธ์

ความพึงพอใจในการบริการ	n	จำนวนผู้ผ่านเกณฑ์	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
คุณภาพการให้บริการของกองคลัง	322	266	82.60	7 คะแนนเต็ม

จากตารางที่ 6 สรุปคะแนนคุณภาพการบริการของกองคลังเทศบาลตำบลสหัสขันธ์ (รวมทุกมิติคุณภาพการบริการ) โดยการวิเคราะห์จากค่าความถี่ของระดับคะแนนตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป พบว่ามีจำนวนผู้ผ่านเกณฑ์คะแนน 3.50 ขึ้น จำนวน 266 คน จากจำนวนผู้ตอบทั้งสิ้น 322 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยคิดเป็นค่าคะแนนเมื่อเทียบตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (ดังรายละเอียดที่แสดงท้ายตารางที่ 5) แล้วได้ 7 คะแนนเต็ม

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งมีผู้ใช้บริการให้ข้อมูลไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป สรุปได้ดังประเด็นต่อไปนี้

4.1 ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

- มีการแบ่งแยกหน้าที่กันชัดเจนดีอยู่แล้ว เมื่อไปติดต่อ การบริการจึงสะดวกไม่ต้องรอนาน
- การใช้บริการควรมีการจัดลำดับคิวที่ชัดเจน ใครมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน เนื่องจากบางครั้งเห็นผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งหรือเป็นข้าราชการด้วยกันจะเลยให้บริการก่อน
- ควรจะลดขั้นตอนการให้บริการที่แยกส่วนจากกัน และตัดทอนบางขั้นตอนให้สั้นลงหรือรวมการบริการบางอย่างเข้าไว้ด้วยกัน และหากจะให้ดีควรเปลี่ยนมาใช้ระบบ One Stop Service ที่สามารถบูรณาการขั้นตอนการให้บริการจากทุกส่วนมารวมไว้ได้ ณ จุดเดียวกัน

- ควรให้ปรับปรุงเรื่องการบริการอย่างรวดเร็วขึ้นกว่านี้ โดยเฉพาะในวันต้นสัปดาห์ช่วงต้นเดือนและปลายเดือนควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ รวมทั้งช่องให้บริการมากขึ้นเพื่อผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องรอนานเกินไป
- ควรคิดหาวิธีทำอย่างไรให้บริการเร็วขึ้น โดยอาจทำบันทึกเป็นสถิติเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายของแผนการพัฒนากการบริการให้รวดเร็วกว่าเดิม และอาจศึกษา time motion ของงานเพื่อปรับลดขั้นตอนในการบริการให้สั้นลง

4.2 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควรปรับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้ดีเสมอต้นเสมอปลาย และทั่วถึงกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มไม่แยกหรือจำแนกตามฐานะหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน
- ควรสร้างมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการด้วยมารยาทที่งดงามและอบอุ่น โดยเฉพาะการยิ้ม และการทักทายอย่างเป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำให้คำปรึกษามากกว่านี้ โดยเฉพาะกับชาวบ้านที่ไม่ค่อยมีความรู้ ควรให้ความอดทนในการอธิบายด้วยการสื่อสารแบบง่าย ๆ และน้ำเสียงที่เป็นมิตร
- ด้วยความที่เป็นชาวบ้านอาจไม่ค่อยได้ไปติดต่อกับหน่วยราชการเท่าใดนัก จึงขอเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์กองคลังให้ชาวบ้านได้รับทราบว่าหน่วยงานนี้มีหน้าที่ให้บริการเรื่องใดบ้าง รวมทั้งข้อมูลพื้นฐาน สิทธิและข้อมูลที่เป็นประโยชน์และชาวบ้านควรทราบไว้
- ควรจะให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความชำนาญและแม่นยำระเบียบในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีบริการแบบเชิงรุก ด้วยการไต่ถามและให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการในฐานะเสมือนเป็นลูกค้าขององค์กรธุรกิจที่เป็นบุคคลที่ได้รับความสำคัญที่สุดขององค์กร โดยบางครั้งเมื่อเห็นผู้มาใช้บริการควรเข้ามาสอบถามก่อนเลยว่าต้องการให้ช่วยเหลือด้านใด เพราะบางครั้งผู้มาใช้บริการครั้งแรกไม่รู้จะต้องทำอย่างไร
- ในบางเวลาหากเจ้าหน้าที่จะทำอาหารกินที่ทำงานควรจะทำหลังห้องไม่ใช่เคาเตอร์ที่อยู่ข้างหน้า ดูไม่ดี ทำกลิ่นฉุน รวมทั้งเป็นการแสดงว่ายังไม่พร้อมให้บริการเท่าที่ควร
- ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ หรือเปิดให้บริการเพิ่มเติมหลังเวลาราชการเพื่อเป็นบริการเสริมให้แก่ประชาชนที่ไม่สะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาราชการ
- ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดโครงการออกให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเมื่อใกล้วันที่ต้องเสียภาษี เพื่อลดเวลาในการตรวจเอกสารเมื่อวันมาใช้บริการ

4.3 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ

- ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ควรสำรวจหาพื้นที่ทำที่จอดรถเพิ่มเติม
- ที่จอดรถอยู่หน้าตลาดสด หาที่จอดยากค่ะ โดยเฉพาะเวลาทำการที่ต้องมาติดต่อกัน
- สถานที่ให้บริการคับแคบ และที่นั่งรอรับบริการมีน้อยเกินไป ทำให้รู้สึกอึดอัดเวลาไปรอ
- ควรจัดมุมพักผ่อนขณะรอใช้บริการด้วยการบริการเครื่องดื่มโดยอาจทำเป็นมุมกาแฟ หรือ มุมสูบน้ำเย็น รวมทั้งบริการโทรทัศน์เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ
- ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบกว่านี้ โดยแบ่งพื้นที่ใช้สอยและแยกส่วนระหว่างพื้นที่ของผู้ให้บริการ พื้นที่สำหรับผู้รอรับบริการร่วมกับมุมพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ต้องการให้ทำห้องน้ำให้มากขึ้น และจัดแม่บ้านดูแลความสะอาดให้มากขึ้น
- ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่เด่นชัด ควรมีการปรับปรุงให้ชัดเจนมากกว่านี้

บทที่ 5

อภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ

หลักการที่ดีของงานให้บริการนั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบด้วยกัน ซึ่งนักวิชาการแต่ละคน ก็มีแนวความคิดที่แตกต่างกันไป แต่ในที่สุดแล้วจะมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันที่คุณภาพของการให้บริการนั้นก็คือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรส่วนราชการที่ต้องสนองต่อประชาชน โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการที่มีคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด

งานวิจัยนี้ได้สำรวจจากงานบริการของเทศบาลฝ่ายกองคลัง โดยพิจารณาคูณภาพการบริการจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้มุ่งทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนกลยุทธ์ในการบริการของเทศบาลตำบลสตึกหีบให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น รวมทั้งทราบถึงสภาพปัญหาของการให้บริการและข้อเสนอแนะจากประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองคลังให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ระเบียบวิธีการดำเนินงานใช้การสำรวจข้อมูล มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรของการสำรวจ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบในรอบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550) มีจำนวน 2,000 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจตามการเปิดตารางสำเร็จรูปได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ 322 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาใช้บริการ ในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 – สิงหาคม 2550 และสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการภาคสนามตามหมู่บ้าน

เครื่องมือในการสำรวจเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ มี 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ โดยการวิเคราะห์จะประเมินจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจซึ่งวัดจากแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และทำการประเมินสัดส่วนของจำนวนร้อยละของผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ

สรุปผลการวิจัย

กองคลัง จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทั้ง 3 มิติ พบว่า ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านของแต่ละมิติแล้วพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ได้คะแนน 3.87 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมากเช่นกัน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดโดยได้คะแนน 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางเท่านั้น โดยด้านที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด ซึ่งแสดงถึงการที่มีกลุ่มตัวอย่างตอบต่างกันหรือมีการรับรู้ที่สะท้อนออกมาเป็นระดับความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.8

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดของแต่ละมิติคุณภาพการให้บริการแล้ว พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบพึงพอใจ และพึงพอใจมากรวมกัน) ประเด็นที่มีค่าคะแนนสูงสุดได้แก่ ประเด็นความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการ โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจและพึงพอใจมากรวมกันได้ร้อยละ 79.81 และประเด็นที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 75.16 สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบพึงพอใจ และพึงพอใจมากรวมกัน) ประเด็นที่มีค่าคะแนนสูงสุดได้แก่ ประเด็นความสะดวกของการสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 78.57 และประเด็นที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 75.77 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบพึงพอใจ และพึงพอใจมากรวมกัน) ประเด็นที่มีค่าคะแนนสูงสุดได้แก่ ประเด็นความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ) โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 77.33 และประเด็นที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ โดยมีผู้ตอบในระดับความพึงพอใจ และพึงพอใจมาก รวมกันได้ร้อยละ 36.02

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ของมิติที่ 2 ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งการให้คะแนนใช้ตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการของกองคลังซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจคิดเป็นคะแนนเกิน 3.5 คะแนนขึ้นไป มีจำนวน 266 คน

หรือคิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยเมื่อเทียบเป็นคะแนนแล้วอยู่ในระดับ 7 คะแนนเต็ม และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านของแต่ละมิติแล้วพบว่า ด้านที่มีร้อยละสูงที่สุดได้แก่ มิติด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าระดับความพึงพอใจคิดเป็นคะแนนเกิน 3.5 ขึ้นไป มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 88.51 โดยเมื่อเทียบเป็นคะแนนแล้วอยู่ในระดับ 7 คะแนนเต็ม รองลงมาอันดับที่ 2 ได้แก่ มิติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าระดับความพึงพอใจคิดเป็นคะแนนเกิน 3.5 ขึ้นไป มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 โดยเมื่อเทียบเป็นคะแนนแล้วอยู่ในระดับ 6 จาก คะแนนเต็ม 7 และอันดับสุดท้ายได้แก่ มิติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าระดับความพึงพอใจคิดเป็นคะแนนเกิน 3.5 ขึ้นไป มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 73.29 โดยเมื่อเทียบเป็นคะแนนแล้วอยู่ในระดับ 5 จาก คะแนนเต็ม 7

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสตึก ในส่วนของกองคลัง มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลสตึก โดยรวมมีความพึงพอใจโดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยเกิน 3.5 จากมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 82.60 ได้ 7 คะแนนเต็ม แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของการพัฒนาของเทศบาลตำบลสตึก ที่กำหนดไว้ คือ “ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและผู้รับบริการพึงพอใจ”

ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมา เทศบาลตำบลสตึก ได้พัฒนาอย่างมียุทธศาสตร์ (Strategies) ใช้การบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น คือว่า คุณภาพชีวิตของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่พึงประสงค์ของการพัฒนา นำการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategies Management) มาใช้ในการบริหาร คือ สนับสนุนให้มีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การนำยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และติดตามประเมินผลยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังเช่น ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2548-2552) ดำเนินการตามแผนพัฒนาโดยนำโครงการต่าง ๆ มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2548 – 2550) และแผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2549-2551) เพื่อรับการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549 เป็นผลให้การดำเนินงานปรากฏเป็นรูปธรรม สามารถพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า อย่างชัดเจน เป็นไปตามวิสัยทัศน์การพัฒนาที่กำหนดไว้

“เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหาร
จัดการที่ดีเพื่อพัฒนาสัตหีบเป็นเมืองน่าอยู่”

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสัตหีบ ของ
กองคลัง โดยจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ มีดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
บริการ โดยรวม ร้อยละ 88.51 ได้ 7 คะแนนเต็ม อยู่ในระดับสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากกองคลังได้จัดให้
มีแผนงาน โครงการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์การพัฒนาของเทศบาล
ตำบลสัตหีบ การลดขั้นตอนการชำระภาษีของกองคลัง นับได้ว่าเป็นการบริการที่ทำให้ประชาชน มี
ความ พึงพอใจเป็นอย่างมาก ในด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน จากระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที ได้
ลดเวลาเหลือเพียงระยะเวลา 10 นาที นับจากรับเรื่องยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและ
ที่ดิน ในด้านภาษีบำรุงท้องที่จากระยะเวลาดำเนินการ 20 นาที กรณียังไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการ
ที่ดินลดเวลาเพียง 10 นาที ส่วนกรณียื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ลดเวลาจาก 10 นาที เหลือเพียง 5
นาที และในด้านภาษีป้าย ลดระยะเวลาดำเนินการจาก 20 นาที เหลือเพียง 10 นาที นับจากรับ
แบบแสดงรายการจนถึงขั้นสุดท้าย คือชำระภาษี และรับใบเสร็จรับเงิน กระบวนการทำงานที่
ชัดเจนและรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในมิติ
ด้านนี้มากที่สุด โดยมีคะแนน 3.87 จากมาตรฐานค่า 5 ระดับ ถือเป็นมิติด้านที่มีความโดดเด่น
มากที่สุดของคุณภาพการบริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสัตหีบ

1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
บริการ โดยรวม ร้อยละ 78.57 ได้ 6 จากคะแนนเต็ม 7 โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือการ
สนองตอบของเจ้าหน้าที่ แสดงว่าประเด็นดังกล่าวนี้เป็นจุดแข็งของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งอาจ
แสดงจากการตื่นตัวและการปฏิบัติงานสนองตอบกิจธุระของประชาชนที่มาใช้บริการจนแล้วเสร็จ
ตามวัตถุประสงค์ แต่ประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ประเด็นความเสมอภาคและเท่าเทียมกันใน
การให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าในประเด็นนี้พบว่ามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด แสดงว่า
ประชาชนรับรู้การให้บริการจากเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน โดยจากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างบางคนมีการรับรู้ในลักษณะที่ว่าคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่แปรผันไปตามสถานภาพ
ตำแหน่ง รวมทั้งฐานะของผู้มาใช้บริการ ด้วยสาเหตุนี้อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการประสบการณ์ใน
การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในคุณภาพที่แตกต่างกัน ทำให้สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจ
ที่แตกต่างกันออกไป แต่อย่างไรก็ตามในภาพรวมแล้วประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการบริการที่อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนน 3.77 จากมาตรฐานค่า 5 ระดับ

1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวม ร้อยละ 73.29 ได้ 5 จากคะแนนเต็ม 7 โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ) แสดงว่าประเด็นดังกล่าวนี้เป็นจุดแข็งของสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก โดยเกิดจากการพัฒนาด้านสถานที่อย่างต่อเนื่องของกองคลัง โดยสถานที่ให้บริการของกองคลังตั้งอยู่ชั้น 1 ของสำนักงานเทศบาล ถือเป็นจุดที่มีผู้มาติดต่อราชการ ณ เทศบาลตำบลสตึกผ่านไปผ่านมามาก ดังนั้นในส่วนของที่นั่งรอรับบริการ ตลอดจนการจัดพื้นที่ในสำนักงานของกองคลังถือว่าได้รับการดูแลและจัดการเป็นอย่างดี ซึ่งในประเด็นดังกล่าวมีค่าคะแนนความพึงพอใจที่สูงกว่าประเด็นอื่น ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้นจุดนี้จึงถือเป็นจุดแข็งของความพึงพอใจในมิติสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ในภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกมีค่าระดับคะแนน 3.40 จากมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จัดอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางเท่านั้นซึ่งถือเป็นระดับความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 มิติข้างต้น โดยประเด็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ ประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจและพึงพอใจรวมกันได้เพียงร้อยละ 36.02 เท่านั้น ถือว่าเป็นประเด็นที่ได้มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับแบบสอบถามปลายเปิดพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่ประทับใจในด้านความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ โดยเฉพาะเรื่องที่ยอดรถของเทศบาลตำบลสตึกที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนรถที่มาติดต่อราชการ ทำให้ต้องใช้เวลาในการหาที่ยอดรถนานมาก หากจอดได้ก็ต้องจอดในที่ไกลจากเทศบาลตำบลสตึกทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก ด้วยสาเหตุนี้อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามในภาพรวมแล้วประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในมิติสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในระดับปานกลางซึ่งถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ได้

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ประชาชนให้ข้อมูลในลักษณะข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา จากเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้มีมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ตัวชี้วัดการพัฒนาของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแผนที่จะต้องได้ตามเป้าหมายมากขึ้นต่อเนื่องทุกปี ดังนั้น ข้อมูลที่ประชาชนจึงเป็นประโยชน์เป็นอย่างมากทำให้เข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และดำเนินจัดทำให้สอดคล้องในปีต่อไป ทั้งด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกต่อไป

ทั้งนี้เนื่องจากกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบ เป็นองค์กรปกครองระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับชุมชน และที่สำคัญกองคลังถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้กับเทศบาลตำบลสตึกหีบ ดังนั้นผู้ที่มาติดต่อราชการกับกองคลังก็คือผู้ที่นำเงินรายได้มาให้กับเทศบาล เพราะฉะนั้นกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบจึงควรต้องคำนึงถึงการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยในประเด็นใดที่เป็นจุดแข็งก็ควรจะรักษาและหาแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก ส่วนในประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยก็ควรจะเร่งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 82.60 ได้ 7 คะแนนเต็ม แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้นกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบจึงควรกำหนดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ในแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และควรดำเนินการจัดทำแผนงาน โครงการติดตามประเมินผล นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ รวมทั้งควรนำข้อเสนอแนะของประชาชนเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

1.2 กองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบควรเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งควรจัดลำดับความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ

1.3 ในมิติคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ให้บริการ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ดังนั้นกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกหีบควรมีการนำมาศึกษาในเชิงลึกเพื่อพัฒนาต่อยอดเป็น Best Practice ของกองคลังต่อไป

2. ข้อเสนอในการประเมินครั้งต่อไป

2.1 ควรให้มีการประเมินในลักษณะนี้กับฝ่ายงานอื่น ๆ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกส่วนงานของเทศบาล

2.2 กองคลัง ควรประเมินงานในทุกด้าน ภารกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในทุกภารกิจ

2.3 ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน เพื่อให้ทราบปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2536). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. รายงานการวิจัย. ม.ป.ท.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอละโว้. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญณรงค์ วิริยะลักษณะ. (2546). การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. *เทศาภิบาล*, 88 (5), หน้า 11 – 14.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา), คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนวรรษ ว่องไววิวงศ์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน(สคช.) ของสำนักงานอัยการสูงสุด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการสำหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, มหาสารคาม*, 3(1), 23-24
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประดับ นวลละออง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำหรับพยาบาล
โรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- ประยูร กาญจนดล. (2492). กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี สาขาสตึก. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ภาคนิพนธ์ปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). ทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง
ฉะเชิงเทรา : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพียรผอง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มีณา ทองปาน. (2545). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองแสนสุข. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์,
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วีรพล รัตนาสกร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี.
ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) การจัดการการพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ
กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิงห์สองพันปี (นามแฝง). (2536). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร. เทศาภิบาล.

- สุธี พนาวร. (2533, มกราคม). คุณภาพของการบริการคืออะไร, วารสาร ส.ส.ท. (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น) ฉบับQ.C. 3(12), หน้า 102-105.
- สุพร นวลตรีณา. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาโรจน์ ไสยสมบัติ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เสาวคนธ์ อุฎฐานชีวิน. (2536). พฤติกรรมของลูกค้าสินค้าเชื้อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ : อาคารสงเคราะห์สาขาเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถชล ทรัพย์ทวี. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนนท สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อโนทัย ธรรมกุล. (2530). คู่มือสอบบรรจุปลัดอำเภอและผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ดี แอล เอส.
- Howell, D.C. (1995). *Fundamental statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). Boston: PWS-KENT.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Shelly , M. W. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania : Dowden , Hutchison Press , Inc.
- Spechler, J. W. (1988). When America Does It Right: Case Studies in Service Quality, *Institute of Industrial Engineer*, GA: Norcross.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). *Delivery of public services in asian countries cases in development administration*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Weber Max. (1966). *The Theory of Social and Organization Trans*. A.H. Handerson and Tallcott Parson. New York: The Pree Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยบูรพา มีความประสงค์ให้ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงตามการรับรู้ของท่าน และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม
2. คำถามทุกข้อไม่ใช่แบบทดสอบความรู้ ท่านจึงไม่จำเป็นต้องตอบตามหลักวิชา แต่ขอให้ตอบตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นส่วนตัวของท่านเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับ และนำเสนอผลในภาพรวมไม่ระบุที่มาของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ (เศษของปี เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 25 ปี	<input type="checkbox"/> 26 - 35 ปี
<input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี	<input type="checkbox"/> 45 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึกในรอบปีที่ผ่านมา (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6 - 10 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 11 - 15 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

คำถาม ท่านมีความรู้สึก / ความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

ข้อ ที่	ประเด็นพิจารณา	ความคิดเห็น / ความรู้สึก				
		พึง พอใจ มาก	พึง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง
1	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอใช้บริการที่ไม่ ยุ่งยากหรือซับซ้อนจนเกินไป					
2	ระบบการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อเข้ารับบริการ					
3	ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลักฐานและคำร้อง					
4	ความต่อเนื่องในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ					
5	การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด					
6	การให้บริการที่รวดเร็วแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
1	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามชี้แจงจนทำให้ ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ					
8	ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ ตรงไปตรงมาโดยไม่มีการเรียกร้อยสิ่งใดเป็นพิเศษ					
9	การต้อนรับ ทักทายอย่างสุภาพเมื่อท่านมาขอรับบริการ					
10	สีหน้าท่าทางที่แสดงความเป็นมิตรขณะให้บริการ					
11	ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ					
12	การสนองตอบต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
13	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ความสะอาดสบายของสถานที่ที่มาติดต่อ เช่น ที่จอดรถ					
14	บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ					
15	มีที่นั่งรอเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ					
16	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ (ที่นั่งรอ รับบริการ ห้องน้ำ อื่น ๆ)					
17	บริการเสริม (ฟรี) แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น เครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ					
18	ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานการ ติดต่อขอรับบริการแต่ละงาน					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเป็นประชาชนที่พึงได้รับการบริการที่ดีจากเทศบาลของท่าน ดังนั้นข้อมูลส่วนนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลสตึก ให้เป็นไปตามความคาดหวังของท่านอย่างแท้จริง (โดยไม่เปิดเผยตัวผู้ให้ข้อมูล)

คำถาม ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือต้องการให้เทศบาลตำบลสตึกปรับปรุงการให้บริการของกองคลัง ในประเด็นใดบ้าง ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุได้อย่างเสรี).....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของท่านเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลสตึก ประจำปี พ.ศ. 2550-2554

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลสตึก ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่น

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ต้องกำหนดถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุและแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น

การจัดทำแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลสตึก ประจำปี พ.ศ. 2550-2554 ได้มีการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบและเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีความน่าเชื่อถือและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อให้การพัฒนาเป็นไปด้วยประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและการพัฒนาเทศบาลตำบลสตึกสู่ “เมืองน่าอยู่”

1.1 ลักษณะของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาอำเภอ

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแผนพัฒนายุทธศาสตร์เป็นแผนพัฒนาที่มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงเป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำหนดถึงสภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุ และแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุถึงสภาพการณ์นั้น โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การ

พัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

1.3 ขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญ

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาของท้องถิ่นใน

ปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 9 การอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

1.4 ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นการวางแผนพัฒนาระยะยาว เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย การพัฒนา ตลอดจนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน	เป้าหมาย						
			ปี 50-54	ปี 50	ปี 51	ปี 52	ปี 53	ปี 54	
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน									
1.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	1) ร้อยละของผู้ใช้เส้นทางคมนาคม	1) ผู้ใช้เส้นทางคมนาคม ร้อยละ 40	60%	60%	60%	60%	55%	60%	
	2) ร้อยละของผู้ใช้บริการประปา	2) ผู้ใช้บริการการประปาร้อยละ 40	60%	60%	60%	60%	55%	60%	
	3) ร้อยละของผู้ใช้บริการไฟฟ้า	3) ผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ร้อยละ 40	60%	60%	60%	60%	55%	60%	
1.2 จัดระบบผังเมือง การใช้ประโยชน์ที่ดิน และสภาพภูมิทัศน์ของเมือง	1) ร้อยละของการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการปรับสภาพภูมิทัศน์ของเมือง	1) มีการพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดิน และปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมือง	50%	50%	50%	50%	45%	50%	
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี มีสังคมที่เอื้ออาทร ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน									
2.1 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี	1) ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ มีสุขภาพอนามัยที่ดี	1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 5,000 คน	60%	60%	60%	60%	55%	60%	
	2) ร้อยละของชุมชนได้รับบริการ สาธารณสุขอย่างทั่วถึง	2) จำนวนชุมชน 12 ชุมชน	60%	60%	60%	60%	55%	60%	
	3) ร้อยละของสัตว์เข้าร่วมโครงการ ฉีดวัคซีน Rabies	3) จำนวนสัตว์เข้าร่วมโครงการ 7,500 ตัว	60%	60%	60%	60%	55%	60%	

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน	เป้าหมาย					
			ปี 50-54	ปี 50	ปี 51	ปี 52	ปี 53	ปี 54
2.2 ชุมชนเข้มแข็ง	4) ร้อยละของสัตว์เข้าร่วมโครงการทำหมัน	4) จำนวนสัตว์เข้าร่วมโครงการ 500 ตัว	60%	40%	40%	50%	40%	40%
	5) อัตราป่วยโรคติดต่อและไม่ติดต่อ	5) สถิติอัตราป่วยโรคติดต่อและไม่ติดต่อของจำนวนประชากรในเขตเทศบาลทั้งหมด	1%	5%	5%	3%	5%	5%
	6) ร้อยละของเด็กระดับปฐมวัยได้รับการดูแลที่ถูกสุขลักษณะและได้รับการฝึกฝน พัฒนาตามวัยและเต็มศักยภาพ	6) เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาตามวัย และเต็มตามศักยภาพ ร้อยละ 60	80%	60%	60%	70%	60%	60%
	7) ร้อยละของเด็กนักเรียนได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	7) เด็กนักเรียนได้รับการศึกษา ร้อยละ 60	80%	60%	60%	70%	60%	60%
	8) ร้อยละของเยาวชนได้ออกกำลังกายและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	8) เยาวชนได้ออกกำลังกายและรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ร้อยละ 60	80%	60%	60%	70%	60%	60%
	1) ร้อยละของสมาชิกกลุ่มส่งเสริมอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น	1) จำนวนสมาชิกกลุ่มส่งเสริมอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น	70%	50%	50%	60%	50%	50%
	2) ร้อยละของประชาชนที่ประสบปัญหาทางสังคม ได้รับการช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม	2) ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม ร้อยละ 65	70%	50%	50%	60%	50%	50%

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน	เป้าหมาย					
			ปี 50-54	ปี 50	ปี 51	ปี 52	ปี 53	ปี 54
2.3 ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1) ร้อยละที่ลดลงของอัตราคดีต่อประชาชนในเขตเทศบาล	1) ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	60%	40%	45%	50%	50%	60%
2.4 การพัฒนา ออรัลรักษ์ สวงวน พื้นฟูป้องกันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1) ระดับความสำเร็จของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) ร้อยละของขยะนำไปรีไซเคิล 3) ร้อยละของการจัดเก็บขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกสุขอนามัย	1) จำนวนประชาชนในเขตเทศบาลที่มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) จำนวนศูนย์ขยะรีไซเคิล 8 ศูนย์ 3) ขยะในเขตเทศบาลมีปริมาณวันละ 30 ตัน	60%	40%	45%	50%	50%	60%
3. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ได้คุณภาพมาตรฐาน								
3.1 การพัฒนา ออรัลรักษ์แหล่งท่องเที่ยว	1) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว	1) จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 50	70%	50%	55%	60%	60%	70%
3.2 การอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	1) ร้อยละของประชาชนได้ร่วมกันสืบสานขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม	1) ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสืบสานขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ร้อยละ 60	80%	60%	65%	70%	70%	80%
4. ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และผู้รับบริการพึงพอใจ								

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	ตัวชี้วัด	ข้อมูลพื้นฐาน	เป้าหมาย					
			ปี 50- 54	ปี 50	ปี 51	ปี 52	ปี 53	ปี 54
4.1 การพัฒนาระบบการให้บริการในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	1) การลดขั้นตอนจากทุกกระบวนการให้ได้ ร้อยละ 50 ของทุกกระบวนการราชการของส่วนราชการ	1) มีกรอบและแนวทางปฏิบัติเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	70%	50%	50%	60%	50%	70%
4.2 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนและองค์กรต่างๆ	1) ร้อยละของประชาชนในชุมชนที่มีส่วนร่วมในการประชุมเวทีประชาคม	1) ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประชุมเวทีประชาคม ร้อยละ 60	80%	60%	60%	70%	60%	80%
	2) ร้อยละของประชาชนในชุมชนที่เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการชุมชน	2) ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการชุมชน ละ 15 คน จากทุกชุมชน	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.3 การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีการบริหารจัดการที่ดี	1) ร้อยละของการพัฒนาระบบระเบียบและเอกสารทางราชการ	1) มีกรอบและแนวทางปฏิบัติเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแนวทางการบริหารจัดการที่ดี	95%	80%	80%	87%	80%	95%
4.4 การพัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน	1) ร้อยละของการพัฒนาบุคลากร	1) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	80%	60%	60%	70%	60%	80%
	2) ร้อยละของการพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน	2) มีเครื่องมือ เครื่องใช้ ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ดี	90%	70%	70%	80%	70%	90%

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

4.1 วิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลสตึก

“เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อพัฒนาสตึกเป็นเมืองน่าอยู่”

4.2 พันธกิจการพัฒนาท้องถิ่น

“มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและทุกภาคส่วน มุ่งมั่นพัฒนาและสร้างระบบการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมถึงการเจริญเติบโตที่มั่นคงขององค์กร”

4.3 เป้าประสงค์ (Goals)

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี มีสังคมที่เอื้ออาทร ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ได้คุณภาพมีมาตรฐาน
4. ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและได้รับบริการพึงพอใจ

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

1. เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
 - การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - จัดระบบผังเมือง การใช้ประโยชน์ที่ดิน และสภาพภูมิทัศน์ของเมือง
2. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนควบคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดี
3. พัฒนาระบบการให้บริการ แบบครบวงจร ที่มีคุณภาพมาตรฐาน
 - ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และได้รับบริการพึงพอใจ

ยุทธศาสตร์ (Strategies)

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. การพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
5. การพัฒนาระบบบริหารและการบริการประชาชนที่มีคุณภาพมาตรฐาน

แนวทางการพัฒนา

1. ก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ทางเท้า รางระบายน้ำ สะพาน เขื่อนและท่าเทียบเรือ
2. การบริการด้านประปา
3. ปรับปรุง ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และระบบการจราจร
4. การพัฒนาการใช้ที่ดิน
5. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตเมือง
6. การบริการสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพ
7. การรณรงค์ ป้องกันและควบคุมโรค
8. ส่งเสริมอาชีพและรายได้แก่ประชาชน
9. สนับสนุนการช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม
10. ศึกษาออกแบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
11. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
12. การบรรเทาและปกป้องสิ่งแวดล้อม
13. การพัฒนาการจัดการศึกษา
14. ส่งเสริมการศึกษา นันทนาการและกิจกรรมเด็กเยาวชน
15. การอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
16. การส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนา
17. การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของเทศบาล
18. การพัฒนาบุคลากร
19. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
20. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง
21. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้
22. การปรับปรุง พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

ดร. สฎายุ วีระวัฒน์ตระกูล

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริหาร คณะศึกษาศาสตร์

สถานที่ทำงาน

ภาควิชาบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

การศึกษามัธยมศึกษา (สังคมศึกษา)

มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน ชลบุรี

ปริญญาโท

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากร)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพฯ

ปริญญาเอก

การศึกษาคุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษาค)

มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน ชลบุรี