



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ
2565

เสนอ

เทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในงานบริการ 4 ด้าน คือ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ดำเนินการวิจัยแบบสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร 4 ด้าน คือ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 390 คน โดยผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางหาไร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 - 4.91 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 - 4.85 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ

แรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลโป่งแยง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 - 4.89 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโป่งแยง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 - 4.88 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโป่งแยง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.90 - 4.92 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานด้านสาธารณูปโภค	มีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20
งานด้านการศึกษา	มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.40
งานด้านรายได้หรือภาษี	มีความพึงพอใจ ร้อยละ 97.20
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	มีความพึงพอใจ ร้อยละ 98.20

คะแนนเฉลี่ยรวม $96.20+97.40+97.20+98.20= 389.00/4 = 97.25$

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.25 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60

☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55

☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

สารบัญ

หน้า

สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(2)
สารบัญภาพ	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ	45
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	61
บริบทเทศบาลตำบลโพนแพง	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	77
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	77
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	82
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง โดยภาพรวม	87
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย งานด้านสาธารณสุข	88
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย งานด้านการศึกษา	93
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย งานด้านรายได้หรือภาษี	98
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	103
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร	108
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	110
สรุปผล	110
อภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมขององค์การที่ใช้หลัก TQM	42
2 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลโพนแพง	68
3 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลโพนแพง	79
4 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	83
5 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	83
6 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	84
7 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	85
8 จำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	85
9 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	86
10 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง	87
11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุขโรค	88
12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	89
13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านช่องทางการให้บริการ	90
14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	91
15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92
16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94
18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	95
19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96
20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97
21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี	98
22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	99
23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	100
24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	101
25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	103
27 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	104
28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	105
29 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	106
30 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107
31 แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	108

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
2 ระบบการจัดการบริหารคุณภาพขององค์กร	40
3 แผนที่ในเขตเทศบาลตำบลโพนแพง	64

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลาย ๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่อง การกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรมภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการของภาครัฐ ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ (โกวิทย์ พวงงาม, 2548, หน้า 1-3)

การพัฒนาระบบราชการไทยมีเป้าประสงค์หลัก คือ พัฒนาคคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) ปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และตอบสนองต่อการบริหารปกครองระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance) ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์การรวมที่เน้นการทำงานโดยยึดผลงาน (ผลผลิต) และผลลัพธ์

เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงาน แทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการปฏิรูปจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์ คือ การทำงานเพื่อประชาชน วัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ วิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางการปฏิรูปการบริหารภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับบทบาทหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม และองค์กรของรัฐ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานให้เหลือน้อยลงแต่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นส่งเสริมและเกื้อหนุนให้เอกชนและประชาชนได้มีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาฟื้นฟูประเทศ บทบาทที่ลดลงของภาครัฐจะส่งผลให้ขนาดของรัฐโดยรวมแล้วเล็กลงแต่จะต้องสร้างความคล่องตัวในการทำงานให้สูงขึ้นและมีความยืดหยุ่นอย่างเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างทันเหตุการณ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (รสนันท์ รัตนเสริมพงศ์, 2550, หน้า 85)

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามกรอบของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะในหมวด 4 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจการบริหารกิจการสาธารณะที่ซ้ำซ้อนระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 4 ปี และระบุว่าให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ใน พ.ศ. 2544 และร้อยละ 35 พ.ศ. 2549 เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดหาบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านต่าง ๆ ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทได้บัญญัติไว้ เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเพื่อความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันโรคติดต่อ การจัดการศึกษา การรักษาความปลอดภัย การสร้างและการบำรุงรักษาถนน เพื่อความสะดวกในการคมนาคม การจัดสวนสาธารณะเพื่อการนันทนาการ เป็นต้น (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2548 ,หน้า 51)

เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมสังคมให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านแพงน้อย หมู่ 2 บ้านแพงใหญ่ หมู่ 3 บ้านเชื่อม หมู่ 4 บ้านกลาง หมู่ 5 บ้านนาโน หมู่ 6 บ้านคึม หมู่ 7 บ้านเชื่อม หมู่ 8 บ้านกลาง หมู่ 9 บ้านโพนแพง หมู่ 10 บ้านคึม หมู่ 11 บ้านเชื่อม และหมู่ 12 บ้านกลาง เทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโพนแพง เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร ใน 4 ด้าน คือ

- 1.2.1 งานด้านสาธารณูปโภค
- 1.2.2 งานด้านการศึกษา
- 1.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับการบริการ

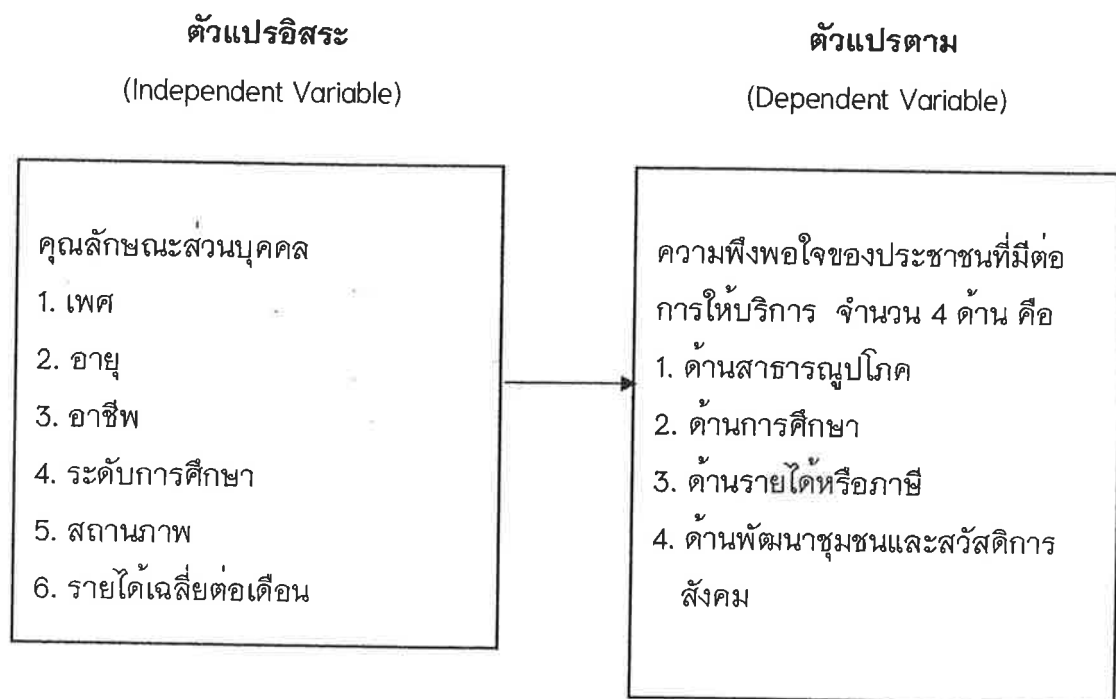
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โภคงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการพร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ
4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
5. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
7. บริบทเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538, หน้า 98)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 81) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุนัดวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อม

ซรีณี เดชจินดา (2532, บทคัดย่อ อ้างถึงใน ชวลิต ปานมาก, 2548, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ พอใจต่อสิ่งใด หรือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กฤษณา รัตนพฤกษ์ (2542, บทคัดย่อ อ้างถึงใน สมพงษ์ สุวรรณโณ, 2546, หน้า 15) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ (Quality) และความพอใจ (Satisfaction) ว่าทั้งสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้ในความหมายทั่วไป แต่ในทางการตลาดแล้ว มีความแตกต่างกัน ความพอใจ โดยทั่วไปแล้วเป็นแนวคิดที่กว้างกว่า ในขณะที่คุณภาพ ของบริการเน้นเฉพาะด้านบริการ คือ เป็นการประเมินการรับรู้ของลูกค้าในมิติเฉพาะด้าน ของการบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และการ เสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ในขณะที่ความพอใจของลูกค้าอาจจะได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ในคุณภาพของบริการ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ปัจจัยส่วนบุคคลของ ลูกค้า (อารมณ์-ความชอบ) และ ปัจจัยด้านสถานการณ์ (ดินฟ้าอากาศ) ดังนั้น การรับรู้ใน คุณภาพของบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้บริการขึ้นอยู่กับ ผลการปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งเสนอขายโดยปกติความพอใจ คือ ความรู้สึกพึง พอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการบริการกับความคาดหวังจะเห็น ได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตอบสนองกับความคาด หาย ถ้าการบริการไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการบริการ เท่ากับความคาดหวังของลูกค้า ลูกคาก็จะพอใจ ถ้าการบริการสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในปัจจุบันเอาใจยากขึ้น ลูกค้ามีความ จงรักภักดีในตราสินค้า และ บริการน้อยลง พร้อมเสมอในการเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นหาก มีสิ่งล่อใจที่เหมาะสม การสร้างความพอใจให้เกิดประจำ และพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดี ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงสว่าง แก้อ้อ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความ พอใจของลูกค้าอย่างมาก

จากที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของความพอใจได้ดังนี้ ความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการ

ประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือ ทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุขมีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายและลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมาย และลักษณะของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

Gronroos (1990, p. 27, อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่อาจจับต้องได้เป็นการกระทำที่เกิดจากผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการในกิจกรรมต่าง ๆ และเกิดความเข้าใจที่ระหว่างบุคคลทั้งสอง

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543, หน้า 8) สรุปไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการของการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งการกระทำที่แสดงออกมานั้นไม่สามารถจับจองหรือเป็นเจ้าของได้ เป็นการ

แสดงออกที่หยิบบรรยากาศความสุขให้แก่ผู้รับบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ดี และมีความสุขต่อการได้รับบริการนั้น ๆ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 15-17) จำแนกลักษณะของการบริการ ออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นได้หรือรู้สึกได้ ก่อนการซื้อ ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้อง หรือพิจารณาสินค้าได้ก่อนการซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบ การผลิตที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภค เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของผู้ให้บริการที่เป็น บุคคลและเวลาซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละหนึ่งราย ในขณะที่สินค้าสามารถ ผลิตได้จำนวนมากสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกัน หลาย ๆ ราย

3. บริการมีความไม่แน่นอน ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบและเครื่องจักรที่ทำให้การควบคุมคุณภาพของสินค้าทำได้ง่ายกว่า แต่การ บริการหลาย ๆ คนอาจเคยพบเหตุการณ์ที่ว่า เข้าไปรับประทานอาหารในร้านเดียวกัน แต่ต่างเวลากันก็อาจไม่ได้รับประทานอาหารที่รสชาติเหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผม กับช่างคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง เป็นต้น

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) เนื่องจากปัจจัยหลัก ในการให้บริการคือ คน การสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นเรื่องยากในขณะที่การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ เนื่องจากการบริการผลิตเพียงได้ครั้งละ หนึ่งหน่วยและจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหา ของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณ ที่ตรงกัน ในขณะที่ธุรกิจสินค้า ผู้ผลิตสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิต เก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่ สามารถทำได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2549, หน้า 75) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เป็นการตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้มารับบริการโดยตรง โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจ หรือสร้างผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ไม่สามารถจับต้องได้ก่อนการให้บริการหรือเข้ามาใช้บริการและไม่สามารถที่จะคาดเดาก่อนล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการนั้นได้ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถทำการตัดสินใจใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (Place) จัดสถานที่ให้มีความเหมาะสมสะดวกสบายและง่ายต่อการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการ เช่น มีการออกแบบสถานที่ให้ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ และจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

1.2 บุคคล (People) บุคลิกภายนอกเป็นสิ่งที่สำคัญของการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการจะต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีการสนทนากับผู้รับบริการเป็นอย่างดีเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นเป็นบริการที่ดีมีคุณค่า

1.3 เครื่องมือ (Equipment) มีการพัฒนาในด้านของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ภายในสำนักงานให้มีความทันสมัยและสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) การนำสื่อที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาใช้ในการประกอบการให้บริการอย่างถูกต้อง มีความสอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการทั้งในทางตรงและทางอ้อม

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สัญลักษณ์ของสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจดจำได้อย่างถูกต้อง ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอออกมายังผู้รับบริการ

4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 18) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จนนำไปสู่ความสุขใจ ความพึงพอใจของการให้บริการนั้น

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวก ในการให้บริการทุกครั้ง

แนวคิดพฤติกรรมกรรมการบริการ

พฤติกรรมกรรมการบริการเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของพฤติกรรมผู้รับบริการ ทำนายพฤติกรรม และควบคุมพฤติกรรมของผู้รับบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

จรรยาพร กุลอำนวยชัย (2548, หน้า 44) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้นเอง

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ถูกค่าจะได้คือ ความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองโดยทันที ลูกค้านำความต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะพร้อมที่ตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวันเวลาใดก็ต้องตรงตามวันและเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน

กุลชน ธนาพงศธร (2551, หน้า 303) ให้ความเห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดขึ้นนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่าต่อการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้ามากเกินไป

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของพฤติกรรมบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมบริการ หมายถึง เป็นการแสดงออกถึงการกระทำพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจและเต็มใจแสดงให้ต่อผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและชื่นชมในการบริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบายทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ

3 ประเภท ได้แก่ (สมิต สัชฌุกร, 2549, หน้า 174-176)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใดให้สำคัญกับผู้รับบริการ และสนใจเป็นอย่างดี
2. ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร จะต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ สร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจ ความยินดี และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2549, หน้า 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างรีบเร่งในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียม บริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากบริการบางคนไม่เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวน

มาก ซึ่งสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งของงานบริการคือ ความเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเป็นธรรม ถูกต้องและเกิดความเหมาะสม

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองต่อความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจะเกิดความปิติยินดี ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ สุขใจที่ได้รับบริการอย่างเต็มที่จากผู้ให้บริการ เกิดความคุ้มค่าต่อการได้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายและลักษณะของการบริการที่ดี ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง การแสดงออกของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสมให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุภาพพอใจ

มาตรฐานของการบริการที่ดี

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงาน การให้บริการตนเอง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่ใช่เส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐาน บริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า อย่างไรก็ตามมาตรฐานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบัน เพราะหากงานบริการขาดมาตรฐานในการควบคุมที่ดีแล้วสิ่งที่ได้รับการขาดมาตรฐานการให้บริการก็จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการ หรือจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการ อาจจะส่งผลเสียในด้านต่าง ๆ ของงานบริการอีกด้วย หากมีความเข้าใจมาตรฐานที่ดีของการ เข้าถึงมาตรฐานในการบริการอย่างแท้จริงแล้วจะทำให้องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการบริการ

ที่ดีได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ซึ่งองค์ประกอบของการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทุกองค์ประกอบมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อนำพาไปสู่การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และยังเป็นตัวกำหนดมาตรฐานของการบริการว่าอยู่ในระดับใด ดีมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรม ก็อาจจะกำหนดจากลักษณะงาน ที่เป็นนามธรรม ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2549, หน้า 177-178)

การกำหนดมาตรฐานการบริการ

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและทูลำ 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนิตด้วย
2. การให้ความใส่ใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึงต้อง ไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเย็นชา
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้อง 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการลูกค้าให้รู้สึกความคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้ รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อถือได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

ที่มา : สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 177-178)

ความสำคัญของการบริการที่ดี

ความสำคัญของการบริการที่ดีนั้นจะทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ตระหนักให้เห็นถึงบทบาทและพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทำให้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของการบริการที่ประกอบด้วยแนวคิด ดังต่อไปนี้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2549, หน้า 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีนั้น ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติตนต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ หรือ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถด้านความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร หมายถึง มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การแสดงออกถึงความจริงใจ ตรงไปตรงมา พร้อมด้วยการงดเว้นการโกหก การคดโกง ให้กับผู้รับบริการ
8. ความมั่นคง หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ
9. ความเข้าใจ หมายถึง การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจูงใจได้ หมายถึง การเตรียมอุปกรณ์ วัสดุ ให้พร้อม

สำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สมิต สัจฉกร (2549, หน้า 174-176) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการของความเร่งรีบจึงต้องการความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว การแสดงออกที่ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมีความสุขที่ได้รับบริการ

3. ทำถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังเป็น การสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียม หมายถึง ผู้รับบริการส่วนมากต้องการมีสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นถึงความพิเศษแก่ผู้รับบริการบางท่านจึงทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ไม่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการท่านอื่น ๆ และยังจะเป็นการสร้าง ความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการท่านอื่น ๆ ด้วยซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการคือ การให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน อย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความสบายใจ หมายถึง การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความสบายใจ ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็就会产生ความพอใจของผู้มารับบริการ

มกร พุทธิโสมสิต (2551, หน้า 50-53) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ในด้านการบริการและการทำให้ผู้รับบริการประทับใจในบริการไว้ดังต่อไปนี้

S = self esteem การมีจิตใจพร้อมจะให้บริการ ซึ่งเริ่มจากตัวบุคคลไม่ใช่ องค์การ เช่น การที่ผู้จัดการต้องการที่จะให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร ผู้จัดการ จะต้องปฏิบัติกับพนักงานเช่นเดียวกับปฏิบัติต่อลูกค้า พร้อมกับการสร้างบรรยากาศการ

ทำงานให้อบอุ่นเป็นกันเองความสำเร็จในอดีตมิได้เป็นตัวทำนายอนาคต เขาต้องสร้างบรรยากาศการพัฒนาและการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

E = exceed expectations การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ดียิ่งกว่าที่ผู้รับบริการมุ่งหวังไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความแตกต่างด้วยความเชื่อที่ว่าความต้องการของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงและมุ่งหวังสูงขึ้นที่สำคัญคือต้องบริการลูกค้าให้ดียิ่งกว่าที่ให้สัญญาไว้

R = recover การสำรวจความต้องการและการบริการอยู่ตลอดเวลา

V = vision การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น สร้างความสัมพันธ์ในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงาน วันประสบความสำเร็จ

I = improve การพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ซึ่งต้องมีการพัฒนางานควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร ให้ทักษะและความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

C = care การให้เกียรติผู้รับบริการโดยการสร้างมาตรฐานให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการ

E = empower อำนาจตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การให้บริการต่อผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2552, หน้า 20-21) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการให้บริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนจะเรียกสถานบริการในแต่ละที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความไม่พึงพอใจ ความอึดอัดลำบากใจในการขอรับบริการ เช่น สถานฆ่าสัตว์ โรงสุบเลือด หน่วยกระสือ สถานสารพัดสัตว์ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนภาพลักษณ์ดังกล่าว เพราะมีผู้รับบริการบางท่านต้องลงงานไปทั้งวันเพื่อที่จะไปขอรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือ เนื่องจากสถานบริการอาจจะมีพื้นที่ที่จำกัดคับแคบ การที่มีผู้รับบริการอยู่เป็นจำนวนมากจะทำให้ไม่เกิดความสะดวก ดังนั้นต้องหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนผู้ที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ ระบบผ่านคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ และ

หากมีผู้มารับบริการมาติดต่อจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาและสถานที่เดียวกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องเป็นภาระของผู้รับ บริการที่จะต้องมาดำเนินการติดต่ออีกครั้งในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการได้รับความเสียหาย กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารของผู้รับบริการหายหรือบกพร่องจนผู้รับบริการต้องดำเนินการทำเอกสารใหม่อีกครั้ง เกิดการผิดพลาดของการให้ข้อมูล หากเป็นความบกพร่องของผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรีบทำการแก้ไข มีการดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดี และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษหากไม่มีการดูแลอันเนื่องมาจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการแล้ว ผู้รับบริการก็จะไม่พอใจและมองว่าระบบบริหารในการจัดการยังขาดประสิทธิภาพและควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ กล่าวคือ โดยการ จัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีร้านอาหารที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สถานที่สะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ กล่าวคือ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการเป็นอย่างไรและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการให้คำแนะนำอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการขอรับบริการและงานที่เกี่ยวข้อง

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้รับบริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น เตรียมเอกสาร รูปถ่ายมาไม่ครบหรือไม่ได้ทำสำเนาในเอกสารต่าง ๆ จะต้องใช้เพื่อติดต่อขอรับบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการกับผู้มารับบริการให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารอย่างถูกต้องเพื่อมิให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการเตรียมเอกสารดังกล่าว อีกทั้งยังจะเป็นการทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการอีกด้วย

จากการศึกษาความสำคัญของการบริการที่ดี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การ บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติต่อผู้ที่มารับบริการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องยึดหลักการพื้นฐานดังนี้ ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการนานเกินไป อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเกิดความเดือดร้อน สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เตรียมความสะดวก

ให้พร้อมและหลักของการบริการที่ดีนั้นต้องประกอบด้วย มีความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ ซึ่งการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปและต้องถือปฏิบัติดังนี้ ทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำด้วยความถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เกิดความพอใจ ถ้าผู้ให้บริการสามารถตามหลักปฏิบัติต่าง ๆ ที่นำเสนอไว้แล้วนั้นก็จะเป็นส่วนทำให้องค์กรทั้งหลายมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน

กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมโดยให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ การเน้นที่คุณภาพของการให้บริการ และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเพิ่มคุณค่าของการให้บริการนั้น ประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 9-10) ได้ยกตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันไว้ ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลและมีการส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ
2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคมให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานที่กีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑ์ของชุมชน
3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบ การศึกษา ที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับก่อนประถมจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน การสาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับฟังคำฟ้องร้องและพิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุม การกล่อมเกลางานพฤติกรรมของบุคคล

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มี ถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำ สำหรับอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และบริการสื่อสาร ทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม

7. กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อ หรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐบาลสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการ เกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ บริการที่เกี่ยวข้อง กับการเสียภาษีอากร

จากการศึกษากลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการประชาชนสามารถแบ่งแยกกลุ่มงานบริการตามลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้ กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การส่งเสริมการลงทุน กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจราจร ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ กลุ่มบริการด้านรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น

การบริการเก็บขยะ กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนจะต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เช่น บริการทะเบียนราษฎร์ หลักการในการดำเนินงานการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผลในการดำเนินการให้มีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมายการเข้าถึงเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการมีพื้นฐานที่ต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้ เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความร่วมมือกัน ความไว้วางใจกัน เพื่อความสุขของประชาชนหรือผู้รับบริการอีกทั้งยังจะเป็นการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบความสำเร็จในจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและทำให้บุคลากรภายในองค์กรประพฤติปฏิบัติเป็นแบบและแนวทางในการดำเนินการเดียวกันของคนในองค์กรต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service)

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในธุรกิจภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 253)

ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

พิรุณ รัตนวณิษ (2548, หน้า 184) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เป็นบริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดระบบการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรบุคคลและสิ่งเอื้ออำนวยในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพและยั่งยืน

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย คุณภาพ (Quality) จากหนังสือ TQM (Total Quality Management) ว่าเป็นสินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศ ทุกด้านเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการของลูกค้าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าปราศจากการชำรุดหรือบกพร่องและคุณภาพที่มีความหมายต่างกันไป ตามความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2549, หน้า 57) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง การที่ธุรกิจเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อในลักษณะที่หาที่ติไม่ได้หรือน้อยที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุตีและคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบุญ ณ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11-12) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการ ไว้ว่า มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี ผู้รับบริการพอใจ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการบริการ จะมีมาตรฐานวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้นได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการทั่ว ๆ ไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงที่และไว้ใจวางใจได้
2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การบริการที่พร้อมผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ

9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่พึงาม ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชม ยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมาก ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือหรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการบริการนั่นเอง

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น ไม่ตรีจิต มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้นะกันที่การให้ความสำคัญสะดวก ภายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ (จารุบุญ ณ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการจึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการนำหน้ามาก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด

หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ เบื่อหน่าย อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้วยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบัน และวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าบริการเริ่มจากความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม (จารุบุญณ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวว่า คุณภาพ มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อยคือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความแล้ว คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การออกแบบบริการใหม่ ๆ และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ และจะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมี

ความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการเพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก่องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญญาความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ
2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ที่ต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้ายกกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่อกันอยู่ด้วย
4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพและแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือที่สุดมี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุดก็คือต้นกำเนิดของข้อมูล ซึ่งคือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่ เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถามโดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการจะทราบว่าผู้รับบริการต้องการ ชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งชั้นด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุดแต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและพึงพอใจก็เป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างหนึ่งแต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ไม่ใช่มีคุณสมบัติเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้เริ่มล้าสมัยไปแล้วก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่าง

แม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่มีเป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานสถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
7. การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10-12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคน

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ที่ว่าการอำเภอ / เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง

การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการในกรณีดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า ลูกค้ายึดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วย สิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์

1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Core service) กิจการบริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ ดังนี้

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองของลูกค้าทันทีที่ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองของลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อธิบายดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ มีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึงความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้อื่น เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอรรถาธิบาย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้น ปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควร ให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180-183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัว เครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และ สม่ำเสมอ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจได้ในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสาร ออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และ รับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการ ให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรรา สังอร่าม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาใน เรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการ ศึกษาไว้มากทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของ สินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจาก

สินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MSI (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 -1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. Al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองในการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ / อภัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์และความน่าไว้วางใจในการบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ รวมไปถึงจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

1. ความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ

ปัจจุบันการบริหารคุณภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความทันสมัย และมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้น การที่จะให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในเรื่องการให้บริการในระดับกว้างทั้งภายในและต่างประเทศ คุณภาพจึงเป็นปัจจัยในการปรับปรุงระบบการจัดการสมัยใหม่และเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานภายในองค์กรในปัจจุบัน นั่นคือการสร้างผลผลิตผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการบริหารองค์กรให้มี

คุณภาพ ด้วยเหตุนี้การได้รับการรับรองให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการมาตรฐานและความเป็นสากลจึงเป็นสิ่งสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543)

ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management) คือการจัดการทุกเรื่องในองค์กรให้ได้ตามนโยบายคุณภาพที่กำหนด โดยเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย และการวางแผน จัดเตรียมทรัพยากร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพ ตลอดจนตัวชี้วัดคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างชัดเจน และมีระบบบริหารคุณภาพซึ่งได้แก่ ระบบ IPOO (Input-Process-Output-Outcome) ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total quality management : TQM) ในปลายปี ค.ศ.1980 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นกุญแจที่สำคัญของความสำเร็จ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีนี้เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และเป็นตัวกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สูงขึ้นได้เป็นอย่างดี

TQM มาจากคำว่า TQC (Total quality control) ของญี่ปุ่น หรือบางที่ญี่ปุ่นเรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรือแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ ครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับโรค, 2548)

แนวคิด TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สำหรับการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี 1940 โดยบุคคลที่มีบทบาทในการบริหารคุณภาพ เช่น จูราน (Juran) เฟเกนบาม (Feigenbaum) และ เดมมิง (Deming) ในปี ค.ศ. 1951 เฟเกนบาม (Feigenbaum) ได้แต่งหนังสือเรื่อง Total quality control และในปีเดียวกัน จูราน (Juran) เขียนหนังสือ เรื่อง Juran's Quality Control Handbook TQM ได้รับความนิยมและมีผลในทางปฏิบัติมากในประเทศญี่ปุ่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับชาติที่เน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดี และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับ TQM

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM (Total quality management) มีหลากหลายแนวความคิด แต่ไม่ว่าเป็นแนวทางของใคร สิ่งที่มีแก่นเป็นปรัชญาการบริหารจัดการ คือการบริหารมุ่งความสำคัญของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำเสนอ

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกคนภายในองค์กรในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าที่สุด โดยการพัฒนาและใช้ประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของพนักงานทุก ๆ คน ที่จะมุ่งไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ TQM (Total quality management) หรือการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร รวมถึงเป็นการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า TQM หมายถึง การบริหารคุณภาพโดยรวม ความหมายของ TQM มีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

เมื่อกล่าวโดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น Witcher (1990 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า

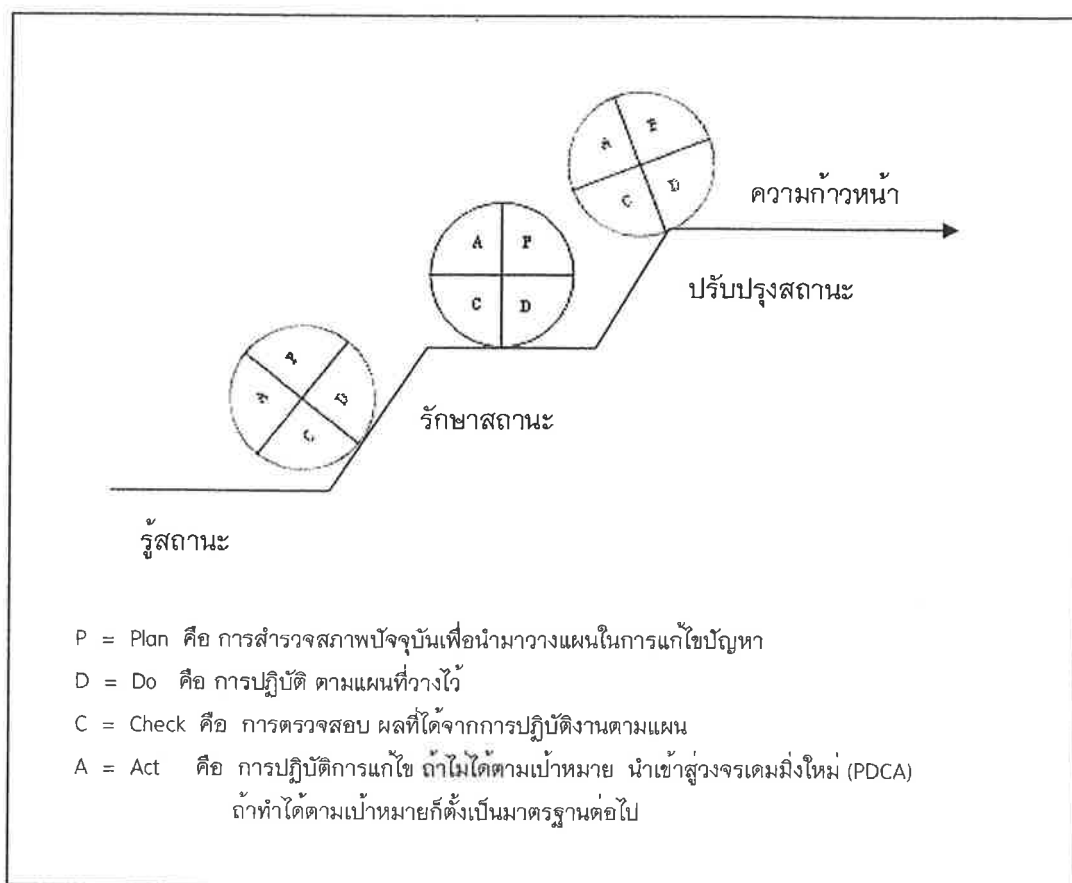
T (Total) : การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าภายใน (internal customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการ นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่อง ตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย W.Edwards Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในประการสุดท้าย

M (Management) : ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจ (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (Strateship management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุง

และพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (continuous quality improvement)



ภาพประกอบ 2 ระบบการจัดการบริหารคุณภาพขององค์กร
ที่มา : Deming (1986, อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

TQM เป็นระบบการจัดการที่เน้นมนุษย์ (A people-focused management system) กล่าวคือ เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงคนในองค์กร เพื่อให้หันมาสนใจปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การสร้างความเป็นเลิศในระดับโลก TQM มีความหมายหลายอย่างในตัวเอง กล่าวคือเป็นทั้งกลยุทธ์ เทคนิค ระบบการจัดการ รวมไปถึงปรัชญาและเครื่องมือในการแก้ปัญหาขององค์กร สาเหตุที่ TQM มีความสำคัญ เพราะการเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิตรายการตลาด และการเงิน เนื่องจากองค์กรต้องการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อต่อสู้กับการ

แข่งขัน โดยมีกระแสโลกาภิวัตน์เป็นตัวเร่งตลาด และการแข่งขันเปิดกว้างออกอย่างไร้พรมแดน ซึ่งองค์การต้องหาทางลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ เพื่อเอาตัวรอดและสร้างความเจริญก้าวหน้า ประกอบกับมีตัวอย่างความสำเร็จของ TQM จากกิจการต่าง ๆ ทั้งในประเทศญี่ปุ่น ประเทศตะวันตกและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549)

3. หลักการบริหารคุณภาพ

1. ค้นหาความต้องการของผู้มารับบริการ โดยการสำรวจความต้องการหรือการใช้เทคนิคอื่น ๆ
2. ออกแบบสินค้าหรือบริการตามที่ผู้มารับบริการมีความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการ
3. ออกแบบกระบวนการที่ง่ายเพื่อให้งานที่ออกมาถูกต้อง และกำหนดวิธีการป้องกันข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น
4. เก็บผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ
5. มีการขยายความคิดและช่องทางการให้บริการหลากหลายเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

4. แนวคิดและภาพรวมของการบริหารคุณภาพ

1. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement)
2. การเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขัน (Competitive benchmarking)
3. มอบอำนาจให้แก่ผู้ให้บริการ (Employee empowerment)
4. วิธีการทำงานเป็นทีม (Team approach)
5. การตัดสินใจโดยใช้พื้นฐานของข้อเท็จจริง (Decision based on fact rather than opinion)
6. ความรู้ในตัวเครื่องมือ (Knowledge of tools)
7. คุณภาพของผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier quality)
8. ผู้ชนะเลิศ (Champion)
9. คุณภาพแหล่งที่ผลิต (Quality at the source)
10. ผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต (Supplier)

ตาราง 1 เปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรที่ใช้หลัก TQM และวัฒนธรรม
องค์กรแบบดั้งเดิม

หลักเกณฑ์	แบบดั้งเดิม	TQM
พันธกิจโดยรวม	ผลตอบแทนจากการลงทุนสูงสุด	สร้างความพอใจให้สอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
วัตถุประสงค์	เน้นความสำคัญในระยะสั้น	ความสมดุลระหว่างระยะยาวและระยะสั้น
การจัดการ	ไม่เป็นระบบเปิด แต่บางทีก็เป็นวัตถุประสงค์ที่ไม่เป็นไปตามที่วางแผนเอาไว้ หรือเกิดความไม่แน่นอน	เป็นระบบเปิด สนับสนุนความคิดเห็น(ตัวป้อนกลับ) จากพนักงานเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดวัตถุประสงค์
บทบาทของผู้จัดการ	ออกกฎระเบียบและข้อบังคับ	เป็นผู้ฝึกสอน จัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่มี รวมทั้งสร้างความไว้วางใจให้กับทุกฝ่าย
ผู้รับบริการ	ไม่ใช่สิ่งที่มีมาก่อนสิ่งอื่น บางทีอาจจะยังไม่ชัดเจน	เป็นสิ่งที่มาก่อนสิ่งอื่นใด เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องจำแนกและทำความเข้าใจ
ปัญหา	กำหนดความรับผิดชอบและบทลงโทษ	ระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข
การแก้ปัญหา	ไม่เป็นระบบ เป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคล	เป็นระบบและทำงานเป็นทีม
การปรับปรุง	ไม่มีกฎเกณฑ์	เป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ผู้ให้บริการปัจจัยการผลิต	ไม่มีความร่วมมือกัน	สร้างพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน
งาน	รูปแบบแคบ ๆ เฉพาะเจาะจง	รูปแบบกว้าง เน้นความเป็นทีม
จุดสำคัญ	มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์	มุ่งเน้นกระบวนการ

ที่มา : สุนทร พูนพิพัฒน์ (2542, หน้า 16)

5. อุปสรรคในการนำการบริหารคุณภาพ (TQM)

1. การขาดคำจำกัดความที่กว้างในเรื่องคุณภาพ ขาดความพยายามในการประสานร่วมมือกัน คนทำงาน ตรงข้ามกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การพูดกัน ในคนละหัวข้อ การใช้มาตรฐานในการวัดความสำเร็จที่แตกต่างกัน

2. การขาดการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการเปลี่ยนแปลง
 3. การขาดความสนใจในตัวผู้มารับบริการ
 4. การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร
 5. การขาดการให้อำนาจกับผู้บังคับบัญชา
 6. มุมมองด้านคุณภาพมีลักษณะที่ตายตัวเพียงแค่วะลัน
 7. เน้นผลทางการเงินในระยะสั้น
 8. การมีนโยบายภายใน และข้อกำหนดที่มากเกินไป
 9. การขาดการกระตุ้นที่ดี
 10. การขาดการอุทิศเวลาในการทำงานให้เกิดคุณภาพ
 11. การขาดความเป็นผู้นำ
6. **ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (TQM)**
- ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหาและกำหนดเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง
 - ขั้นที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูล
 - ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหา
 - ขั้นที่ 4 กำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด
 - ขั้นที่ 5 เลือกแนวทางแก้ไขปัญหา
 - ขั้นที่ 6 การนำแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้เลือกไว้ไปปฏิบัติ
 - ขั้นที่ 7 ตรวจสอบแนวทางแก้ไขปัญหว่าสามารถแก้ไขได้สำเร็จหรือไม่

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพ (TQM)

การนำหลัก TQM มาใช้ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะ TQM เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้น ถึงแม้ผู้บริหารจะดำเนินการตามขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติแบบเปิดตำราทำ (Open book approach) แล้วก็ตาม โครงการ TQM ก็อาจจะมีผลล้มเหลวได้ เพราะผู้ปฏิบัติขาดความเข้าใจ และไม่ตระหนักถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่เรียกว่ากุญแจแห่งความสำเร็จ (Key success factors) โดยการนำ TQM มาประยุกต์จนประสบความสำเร็จซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้ (พันธศักดิ์ พลสามรัมย์, 2543, หน้า 11)

1. ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and understanding) เป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำ TQM เนื่องจาก TQM เป็นปรัชญาในการ

บริหาร จึงจำเป็นต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่คิดขึ้นเองหรือทำงานแบบครั้งต่อครั้งและจะต้องมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น (Faith and commitment) ในหลักการและความสำเร็จของ TQM ทำให้ทุกคนร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาและผ่านอุปสรรคต่าง ๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์การ TQM ต้องอาศัยความทุ่มเทและเสียสละอย่างมาก และต้องเกิดขึ้นจากความเข้าใจอย่างแท้จริง

3. ภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารและทุกคนในองค์กรต้องมีความเป็นผู้นำในตนเอง โดยมีการตัดสินใจอย่างถูกต้อง โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบทั้งในการทำงาน การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง การรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง

4. ความกล้า (Courage) เป็นพื้นฐานสำคัญของการเป็นผู้นำ การสร้างสรรค์ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะต้องคิดนอกกรอบ โดยสมาชิก TQM จะต้องกล้าที่จะตัดสินใจ เปลี่ยนแปลง รับผิดชอบและแก้ไขการดำเนินงานของตนเองได้เป็นอย่างดี

5. การบริหารระบบ (System management) TQM เป็นงานที่ต้องมีการวางแผนและระบบบริหารงานร่วมกันทั้งองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนแม่บท ซึ่งมีความครอบคลุมในการพัฒนาศักยภาพขององค์การ และต้องยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับข้อกำหนด และเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

ดังนั้น ความสำเร็จในการทำ TQM นั้นจึงอยู่ที่คน ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมั่นพร้อมที่จะเรียนรู้ในการทำงาน และผู้บริหารต้องไม่ใจร้อน เพราะการสร้างองค์การ TQM จะเริ่มเกิดผลที่เป็นรูปธรรม เมื่อดำเนินงานจนถึงระดับที่ทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ในองค์กรเห็นความสำคัญของคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกในองค์กร TQM จะไม่พอใจต่อคุณภาพ หรือความสำเร็จในปัจจุบันเท่านั้น แต่ต้องหมั่นตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขให้ปฏิบัติงานอย่างก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สรุป วัตถุประสงค์หลักของระบบ TQM (Total quality management) คือ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement) รวมถึงแนวทางในการบริหารองค์กร ที่มุ่งเน้นคุณภาพ และสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนสมาชิกขององค์กรและสังคมระบบการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นการพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ

ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐไว้ดังต่อไปนี้ คำว่า “การบริหารจัดการภาครัฐ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Sector Management Quality Award : PMQA” มีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) (อรุณ รักธรรม, 2536) (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9)

L. Gulick และ L. Urwick (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2543, หน้า 9) กล่าวว่า “การบริหารสาธารณะ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมงานสำเร็จโดยทำให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นผล”

Dwight Waldo (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549, หน้า 7) นิยามว่า “กระบวนการบริหารภาครัฐ ประกอบด้วย การกระทำที่มีผลต่อความตั้งใจ หรือความปรารถนาของรัฐบาลจึงเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง เป็นงานของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการทำตามกฎหมายที่ออกโดยฝ่ายนิติบัญญัติ หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ และตีความโดยศาล โดยผ่านกระบวนการจัดการองค์การและการจัดการ”

Nicholas Henry (1980, p. 27 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550, หน้า 1) เสนอไว้ว่า “รัฐประศาสนศาสตร์ต่างจากรัฐศาสตร์ในแง่ที่ว่า เป็นวิชาที่สนใจต่อการศึกษาโครงสร้างและพฤติกรรมของระบบราชการ เป็นศาสตร์ที่มีระเบียบวิธีการศึกษาเป็นของ

ตนเอง เป็นวิชาที่ศึกษาเรื่องขององค์การของรัฐ ไม่แสวงหาผลกำไร แต่สนับสนุนพฤติกรรมการให้บริการสาธารณะ”

Don Hellriegel (1982, p. 56) กล่าวว่า “Management” หมายถึง ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

Dale Yoder (1956, p. 84) กล่าวว่า หมายถึง การนำไปสู่กระบวนการของการทำกิจการที่มีการวางแผน (Planning) การอำนวยการ (Directing) และความร่วมมือ (Coordinating) โดยเฉพาะกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

E.N. Chapman (1995, p. 47) กล่าวว่า หมายถึง การขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ (Leadership) การแนะแนว (Guiding) และการกระตุ้น (Motivative) ความเพียรของผู้อื่นเพื่อสู่เป้าหมายขององค์กร และยังรวมไปถึงการให้กำลังใจ (Inspiring) การสื่อสาร (communicating) การวางแผน (Planning) และการจัดการ(Management)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ 3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่อง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548, หน้า 5) ส่วนในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 678) คำว่า

“รัฐประศาสนศาสตร์” หมายถึง วิชาว่าด้วยการบริหาร และการปกครองบ้านเมืองสาขาหนึ่งที่เน้นหนักในเรื่องระบบราชการหรืองานที่รัฐบาลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้วยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมึลัษณะตายตัว ต้องยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 3) กล่าวว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18-19) กล่าวว่า ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้ การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร ส่วนการจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 16) มีความเห็นว่า “การบริหาร” คือ การใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกันตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ คือ

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
- 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล ฉะนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือใจ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมกลุ่ม (Group Effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
- 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

9) การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์
 สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์ (2536, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีกนัยหนึ่ง การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

จันทราณี สงวนนาม (2551, หน้า 16) ได้สรุปว่า การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือมีหลักการ กฎเกณฑ์ และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ทางสังคม ที่อยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้ามองพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมแล้ว การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts)

สมยศ นาวิการ (2542, หน้า 18) ให้ความหมายว่า “การบริหาร” เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การและสั่งการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ การบริหารมีลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

- 1) การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง มิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใด

กลุ่มหนึ่ง ถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารนั้นก็เรียกว่าผู้บริหาร

2) การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมายทั้งนี้หมายความว่า ในการบริหารงานนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายไว้ก่อน ไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ก็ตาม ส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

3) การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายใน และภายนอกองค์กร ดังเช่น ถ้าผู้บริหารต้องการจะปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็อาจได้โดยการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมืออันทันสมัยมาใช้ จัดการฝึกอบรมคนงานให้มีความสามารถยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้วย ตัวอย่างผลกระทบตอสังคมภายนอก เช่น ถ้าองค์กรนั้น ๆ มีนโยบายที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมการศึกษาในชุมชนโดยให้ทุนการศึกษาหรือบริจาคเงินก่อสร้างโรงเรียนก็นับว่าองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมภายนอกหรือองค์กรบางแห่งอาจไม่นำพาต่อความเดือดร้อนรำคาญซึ่งองค์กรของตนก่อขึ้น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นผลของการบริหารอันมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

4) การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคนธุรกิจก่อตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคน มิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงบุคคลเดียวเท่านั้นทั้งนี้ เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถจำกัด ทั้งด้านกำลังกาย กำลังสมองและเวลา จึงจำต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วยกัน

5) การบริหารจะได้รับผลสำเร็จด้วยดี ด้วยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของ เช่น ผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารให้มาบริหารในองค์กร

6) การบริหารจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยการใช้ความรู้ความชำนาญและการฝึกฝนอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติโดยตรง แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารอันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ ฯลฯ

7) การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็น

ว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไร ได้ผลดีหรือไม่เพียงใดนั้น ก็คือผลงานเพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

8) เจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ผู้บริหารเสียเองโดยทั่วไปแล้ว (ยกเว้นองค์กรขนาดเล็ก) คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2543, หน้า 36) ศึกษาการให้ความหมายการบริหาร คือ การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีหลักการดังนี้

- 1) ต้องมีองค์การ (Organization) และองค์การนั้นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) อันแน่ชัด
- 2) ต้องมีคนทำงานร่วมกัน คนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารหรือการทำงาน
- 3) ต้องมีทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งนอกจากคน (Man) แล้วจะต้องมีทรัพยากรอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ เงิน (Money) วัสดุ (Material) ในการทำงาน
- 4) ต้องมีการจัดการในการบริหารหรือการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

พิทยา บวรวัฒนา (2550, หน้า 18) กล่าวว่าการบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ประถม แสงสว่าง (2548, หน้า 26) กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์เพราะมีทฤษฎีและหลักการมากมายในการบริหารที่นำมาทดลองได้พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง การนำไปใช้ให้ได้ผลหรือไม่นั้นเป็นศิลป์ คือ ผู้นำไปใช้ต้องมีศิลปะ การบริหารยังอาจหมายถึง การวางแผน (Planning) การดำเนินงานตามแผน (Execution) ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งงาน (Sharing) การร่วมมือ (Participating) การประสานงานกัน (Coordination) และการประเมินผล (Evaluation)

วีระ อำพันสุข (2548, หน้า 36) อธิบายไว้ว่า การบริหารต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการบริหารงานต้องอาศัยบุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่าง ๆ (Material) และการจัดการ (Management) และควรนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นคงทางจิตใจ

ชุบ กาญจนประกร (2547, หน้า 42) กล่าวถึงการบริหารว่า การบริหาร

หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร และวิธีการปฏิบัติ ตลอดจนหมายถึง การทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยบุคคลอื่น ๆ

จากนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานภาครัฐ การบริหารสาธารณกิจ หรือรัฐประศาสนศาสตร์ ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน นั่นคือ การให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของคนส่วนรวมในชุมชน ฉะนั้นไม่ว่า การบริหาร (Administration) จะมีความหมายว่าอย่างไร การบริหาร ก็คือการรวมเอาความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐที่เป็นการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐ เพื่อเป็นสาธารณกิจที่เป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของชุมชนหรือสาธารณะอื่น ๆ

โดยสรุป การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่า ผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่น ๆ อีก เป็นต้นว่า การปกครอง (government) การบริหารการพัฒนา การจัดการ และการพัฒนา (development) หรือแม้กระทั่งคำว่า การบริหารการบริการ (Service Administration) การบริหารจิตสำนึกหรือการบริหารความรู้จิตรู้ชอบ (Consciousness Administration) การบริหารคุณธรรม (Morality Administration) และการบริหารการเมือง (politics administration) ที่เป็นคำในอนาคตที่อาจถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกัน ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในแต่ละยุคสมัยจะนำคำใดมาใช้โดยอาจมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง อย่างไรก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง (Guideline) วิธีการ (method) หรือมรรควิธี (Means) ใด ๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (End หรือ Goal) หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (Primary goal) คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หรือช่วยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด (Ultimate goal) คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข

อย่างยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Process) ที่มีระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้

2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

2.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ ลักษณะองค์กร และ ความท้าทายต่อองค์กร

2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่

หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ลงไปยังระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่อย่างไร เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงและเป็นผู้ที่จำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชน ความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายขอคำว่าบริการสาธารณะ (Public Service) ที่มีความหมายแตกต่างกันไป ดังนี้

สิริพร มณีภักดิ์ (อ้างถึงใน อุไร ภาควิชัย, 2552, หน้า 11) กล่าวถึงคำว่า บริการสาธารณะ หมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์การรถไฟ องค์การแก๊ส หรือองค์การขนส่งสาธารณะ เป็นต้น โดยองค์การดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่องค์กรฝ่ายปกครองนั้น ๆ รับผิดชอบ โดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ

จากคำจำกัดความของการบริการสาธารณะ พิจารณาแล้วสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง

ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจการของรัฐ เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากมายยิ่งขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้งบประมาณในการลงทุนสูง หรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาดำเนินการจัดทำ ซึ่งรัฐไม่มีความพร้อมที่จะจัดทำ ดังนั้น จึงได้มีการมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ เมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเข้าไปควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดขึ้น ต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการ กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นขึ้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ดังนั้น ผู้ศึกษากล่าวโดยสรุปว่า บริการสาธารณะ หมายถึง อำนาจหน้าที่สำคัญของรัฐสมัยใหม่ที่จะต้องจัดทำขึ้นให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือดำเนินการอื่นเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในสังคมและชุมชนนั้น

บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาวยการหรือความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน หรือรัฐอาจมอบหมายหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้หน่วยงานอื่นที่เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ
2. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับความต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความสุขสบายและมีความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย

ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อกรบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

สำหรับความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน เกรียงไกร ภู่วาสดี, 2552, หน้า 13) ได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายเหล่านี้ จึงเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

James S.Mc Cullough (อ้างถึงใน สุระชัย ชันชัยภูมิ, 2543, หน้า 4-5) ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ(The service recipient) โดย

ประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

เทอดเกียรติ พัฒนนิติกส์ดี (อ้างถึงใน บุญเลิศ รักเพชร, 2552, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะไว้ว่า หมายถึง การให้บริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอและเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งมีการลดขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน อำนวย ตาแมน, 2550, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง งานแต่ละขั้นที่ต้องทำในโครงการ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากร เช่น แรงงาน เครื่องจักร เป็นต้น ในการทำงานนั้น ๆ งานหนึ่งต้องใช้เวลาในการทำให้เสร็จ
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร
4. ความเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ความหมายโดยสรุป การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของหน่วยงานที่อาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ มีความรวดเร็วและถูกต้อง และจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The service recipient) โดยคำนึงถึงความสำคัญการให้บริการสาธารณะ 4 ประการ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ในที่นี้หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ให้หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ในความหมายนี้คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

การจัดบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปา หรือสถานพักผ่อนหย่อนใจ ฯลฯ สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการได้โดยอิสระ ส่วนกลางเพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างกันไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

2) เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

มีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐจึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะเดียวกันการศึกษาในชั้นประถมก็เป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคล ที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ เป็นต้น (ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา, 2551, หน้า 17-18)

ดังนั้น การจัดบริการสาธารณะโดยส่วนท้องถิ่น จึงเป็นการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องจัดทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นกิจการที่จะต้องกระทำเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างกันไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาขั้นต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และยังเป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฃาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้พิจารณาการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนภารกิจทั้งสิ้น 245 เรื่อง มีส่วนราชการถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง (แต่ภายหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พบว่ามีส่วนราชการที่มีการถ่ายโอนภารกิจจำนวน 57 กรม 15 กระทรวง 1 หน่วยงานอิสระ) โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการทั่วไป รูปแบบการถ่ายโอนและระยะเวลาของการถ่ายโอน โดยจำแนกงานแต่ละด้านที่จะต้องถ่ายโอน ข้อกฎหมาย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ลักษณะภารกิจ รูปแบบ ขอบเขต ระยะเวลา และเงื่อนไขในการถ่ายโอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องถ่ายโอนไปพร้อมกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทที่จะรับถ่ายโอนรวมทั้งสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสำหรับแผนปฏิบัติการให้มีสาระสำคัญ (สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย, 2542) ดังนี้

ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการถ่ายโอนภารกิจ 87 เรื่อง ใน 17 กรม 7 กระทรวง เป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ ทางบก ทางน้ำ
2. สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท
3. สาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีตลาด การจัดตั้งและดูแลตลาด

กลาง

4. การผังเมือง

5. การควบคุมอาคาร

ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีการถ่ายโอนภารกิจ 103 เรื่อง ใน 26 กรม 7 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การส่งเสริมอาชีพ

2. งานสวัสดิการสังคม ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส

3. นันทนาการ ได้แก่ การส่งเสริมกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

4. การศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบการจัดการศึกษานอกระบบ

5. การสาธารณสุข ได้แก่ การสาธารณสุข การรักษาพยาบาลและการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

6. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน / สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีการถ่ายโอนภารกิจ 17 เรื่อง ใน 9 กรม 6 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีการถ่ายโอนภารกิจ 19 เรื่อง ใน 6 กรม 5 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การวางแผน

2. การพัฒนาเทคโนโลยี

3. การส่งเสริมการลงทุน

4. การพาณิชยกรรม

5. การพัฒนาอุตสาหกรรม

6. การท่องเที่ยว

ภารกิจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการถ่ายโอนภารกิจ 17 เรื่อง ใน 9 กรม 4 กระทรวง แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่า
2. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
3. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

ภารกิจด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

มีการถ่ายโอนภารกิจ 2 เรื่อง ใน 1 กรม แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจต่าง ๆ คือ

1. การป้องกัน คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

สำหรับการถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในบางภารกิจจำเป็นต้องมีการดำเนินการแก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบ หรือคำสั่ง เพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้บริหารหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแผนปฏิบัติการ ได้กำหนดภารกิจการถ่ายโอนไว้ 6 ด้าน และในแต่ละด้านจะต้องมีการแก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมาย รวมจำนวน 64 ฉบับ ดังนี้

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 13 ฉบับ
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน 7 ฉบับ
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

จำนวน 32 ฉบับ

- 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวจำนวน 6 ฉบับ

- 5) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวน 5 ฉบับ

- 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นจำนวน 1 ฉบับ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สำคัญ ๆ พอที่จะนำเสนอได้ ดังนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 ได้วางหลักการและแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังปรากฏในหลายมาตราด้วยกันโดยเริ่มตั้งแต่มาตรา 281 ไปจนถึงมาตรา 290 โดยหลักการรัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยที่รัฐก็กำกับดูแลเท่าที่จำเป็นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่เหมาะสมเพื่อเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน นอกจากนั้นยังให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลและจะทำบริการสาธารณะ มีอิสระในการบริหารจัดการสาธารณะ บริหารงานบุคคล การเงินการคลัง ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล มีอำนาจในการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น กำหนดและจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าปรับ การจัดสรรหารายได้

ในส่วนผู้บริหารท้องถิ่น กับ สมาชิกสภาท้องถิ่น ก็จะมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในขณะที่เดียวกันรัฐธรรมนูญยังให้อำนาจประชาชนที่จะดำเนินการลงชื่อขอถอดถอนผู้บริหาร สมาชิกสภา ผู้ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปได้ รวมถึงการเข้าชื่อร่วมกันเสนอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นตามกฎหมาย รวมตลอดถึงให้ประชาชนมีสิทธิ มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการของท้องถิ่นได้อีกด้วย

2) แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ เป็นแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครองซึ่งเป็นไปเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง โดยที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจบางประการของตนให้องค์การปกครองท้องถิ่นไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาชน ด้วยการปกครองอย่างมีอำนาจ อิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการ ดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง โดยมีรัฐบาลกลางเป็นผู้คอยควบคุมดูแลมิให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการออกนอกขอบเขตตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการปกครองตนเอง โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ทั้งเป็นผู้บริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งโดยหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ก็คือ การที่รัฐได้มอบ

อำนาจบางอย่าง ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชน ในการนี้องค์กรปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ โดยหลักการกระจายอำนาจปกครองนั้นมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสภาพเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศต่างหาก จากองค์การของรัฐบาลกลาง ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง มีงบประมาณของตัวเอง มีทรัพย์สิน หนี้สินของตนเอง และมีเจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะถ้าองค์กรนั้น ไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของ รัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ การกำหนดนโยบาย หรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้นั้นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไปจนทำให้เกิด ความกระทบกระทั่งอันต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ พึงต้องระลึกอยู่เสมอว่า องค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ควรมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำ หน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติ และบริหารกิจการอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. การมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อย่างกว้างขวาง อาจจะทำให้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของ ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วน ร่วมในกิจกรรมการปกครองตนเองของท้องถิ่นมากกว่านั้น เช่น สนใจที่จะเข้าฟังการ ประชุมสภาเทศบาล สนใจที่จะเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรี หรือ ประชาชนบางคนอาจจะสนใจมากถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชน เพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครอง ท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

จากหลักการและแนวทางปฏิบัติตามบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่อยู่

ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศไทยที่เป็นรัฐเดี่ยว และอยู่ต่ำกว่าหน่วยการปกครองระดับมลรัฐในประเทศที่เป็นรัฐรวม โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าว มีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้อำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญ ๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากรัฐบาลกลาง จึงอาจจะกล่าวในแง่ประชาธิปไตย ได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

บริบทเทศบาลตำบลโพนแพง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลโพนแพงเป็นตำบลหนึ่งของอำเภออากาศอำนวย เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลโพนแพง เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2555 อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ประกอบมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลโพนแพง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ห่างจากอำเภออากาศอำนวย ประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดสกลนคร 54 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร 654 กิโลเมตร สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 172 เมตร มีพื้นที่ประมาณ 69 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ จำนวน 12 หมู่บ้าน

-อาณาเขต

- ด้านทิศเหนือ จดตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
- ด้านทิศตะวันออก จดตำบลอากาศ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
- ด้านทิศใต้ จดตำบลบะหว้า อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

-จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4,999 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 65.98 คน

-นายกเทศมนตรี	จำนวน	1 คน
-รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	2 คน
-เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน	1 คน
-ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน	1 คน
-สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน	12 คน
-เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน	1 คน

สภาพทางสังคม

การศึกษา

(1) ด้านสถาบันการศึกษา

ระดับก่อนประถมศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเข็ม
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกลาง - นาโน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแพงใหญ่
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคิม
- โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลโพนแพง
- โรงเรียนอนุบาลเอกชน ปันเกิด

ระดับประถมศึกษา

- โรงเรียนบ้านแพงใหญ่
- โรงเรียนบ้านคิม
- โรงเรียนบ้านแพงน้อย

ระดับมัธยมศึกษาขยายโอกาส

- โรงเรียนบ้านเข็ม
- โรงเรียนชุมชนบ้านกลาง - นาโน

ระดับอาชีวศึกษา

- เทคโนโลยีและอาชีวศึกษาสกลนคร

(2) กีฬา นันทนาการ / พักผ่อน

(1) สนามกีฬาอเนกประสงค์	จำนวน 1 แห่ง
(2) สนามฟุตบอล	จำนวน 5 แห่ง
(3) สนามบาสเกตบอล	จำนวน 3 แห่ง
(4) สนามตะกร้อ	จำนวน 6 แห่ง
(5) ห้องสมุดประชาชน	จำนวน 1 แห่ง
(6) สวนสาธารณะ	จำนวน 1 แห่ง
(7) สนามเด็กเล่น	จำนวน 4 แห่ง

ตาราง 2 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลโปนแพง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านแพงน้อย	244	223	467	188
2	บ้านแพงใหญ่	543	519	1,062	310
3	บ้านเชื่อม	417	423	840	359
4	บ้านกลาง	395	417	812	412
5	บ้านนาโน	405	413	818	342
6	บ้านคึม	369	377	746	216
7	บ้านเชื่อม	445	400	845	294
8	บ้านกลาง	492	516	1,008	315
9	บ้านโปนแพง	366	375	741	280
10	บ้านคึม	290	281	571	211
11	บ้านเชื่อม	469	478	947	391
12	บ้านกลาง	374	397	771	282
รวม		4,809	4,819	9,628	3,600

ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 : สำนักทะเบียนราษฎร อำเภออากาศอำนวย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลดอนไชย อำเภอวาร จังหวัดลำปาง จากการศึกษา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านการบริหารแผนงานและโครงการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียง ลำดับดังนี้ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค โครงการลานวัฒนธรรม ประเพณี โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบออนไลน์ โครงการเทศบาลตำบลดอนไชย เมืองเขียวสะอาด โครงการอบรมการ

ทำกระดาศสาโครงการเพิ่มสิทธิสตรี การก่อสร้างลานกีฬา โครงการฝึกอบรมสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้นำชุมชน โครงการพัฒนาถนนทางเท้าในเขตเทศบาล โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่า โครงการลานกีฬาในร่ม โครงการสนับสนุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน โครงการขยายเวลา ให้บริการช่วงพักเที่ยงและวันเสาร์ (เต็มวัน) การพัฒนาท่อระบายน้ำ โครงการปลูกพืชสมุนไพร โครงการปลูกต้นไม้ยืนต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์ โครงการถนอมอาหารและแปรรูปอาหาร โครงการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด โครงการประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล และโครงการฝึกอบรมลูกเสือชาวบ้าน ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ควรมีการอบรม ด้านมนุษยสัมพันธ์แก่พนักงานเทศบาลในเรื่องการต้อนรับและการให้บริการประชาชน ด้านงบประมาณ แต่ละโครงการที่ดำเนินการควรมีการปิดประกาศผลการดำเนินงานและ งบประมาณรายจ่ายที่ใช้ไป โดยปิดประกาศเป็นระยะ ๆ ตลอดโครงการ ให้มีตัวแทนประชาชน เข้าร่วมเป็นกรรมการทุกโครงการด้านการบริหารแผนงานและโครงการ ควรให้การจัดงบประมาณด้านการศึกษาและสาธารณสุขให้มากกว่าปัจจุบัน

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารระดับกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิสำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมให้ความรู้กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วัชรารักษ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจ ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัด บริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.45 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 32.43 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 40.54 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ 3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมี

นัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

พิสุจน์ ไจมา (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารงาน ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด เน้นหลักประโยชน์ ประหยัด และเกิดคุณภาพของงาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มี ส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน

ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจเต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ และนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับดี ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ, ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ในประเด็นการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ความพึงพอใจในระดับพอใช้ ในประเด็น มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ ในประเด็น สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยสรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี

ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค

การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รวดลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจน และง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

วิชญ์ทัศน์ พิษยประภาพัฒน์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความสามารถให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัย และด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 3) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และอาชีพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมให้บริการ ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัย ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ได้ มีระดับความคิดเห็นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตาม อายุ ประเภทนักศึกษา ระดับการศึกษา การได้รับการบริการ และการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ พบว่า การให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 4) งานวิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมและนำไปสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความสามารถให้บริการ 3) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ 4) ด้านความมีอัธยาศัย

สรุปได้ว่างานวิจัยภายในประเทศส่วนใหญ่ ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจในบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ ความมีอัธยาศัยที่ดีในการบริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในบริการ ความเชื่อถือได้ในบริการ ความมั่นคงและปลอดภัยในการบริการ มีความเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี และยังสร้างความสัมพันธ์ได้กับผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการ

รับบริการ กระบวนการในการรับบริการ การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการ และระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาให้คุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นและประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภายในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Brady and Robertson (2001, Abstract) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ตัวแปรที่ใช้ ได้แก่ ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจ แม้จะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจ และมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของลูกค้า

Forsythe (2005, Abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับ คือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง หรือราคา และการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีแตกต่างกัน การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอกต่อการเกิดการบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Shih (2006, p. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะทางของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติใน

แบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการตีกลไกความคิดแบบเชิงข้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์บทบัญญัติวินัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา มีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันนีก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมากซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทั้งห้าของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

ได้สรุปว่างานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่ นิยมศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการซึ่งส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ความไว้วางใจในการให้บริการ ความพึงพอใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้บริการ ความสามารถ การมีอัธยาศัยที่ดีต่อการบริการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการและ มีความน่าเชื่อถือ เข้าใจผู้รับบริการอย่างมั่นคงและปลอดภัย และสัมผัสถึงการบริการอย่างแท้จริงได้ และการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการภายใต้วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ ผลการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศต่างประเทศ สรุปได้ว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล เรื่องคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน แม้ว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกันทางด้านเพศ และอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นในการให้บริการ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่องค์กรเสนอให้นั้นต้องมีความสอดคล้องกันทั้งทางด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการให้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ และการให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความไว้วางใจในการให้บริการ ความพึงพอใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้บริการ ความสามารถ การมีธรรมาภิบาลที่ดีต่อการบริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการและมีความน่าเชื่อถือ เข้าใจผู้รับบริการอย่างมั่นคงและปลอดภัย และสัมผัสถึงการบริการอย่างแท้จริงได้ และการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการภายใต้วัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้ในการกระตุ้นและโน้มน้าวให้ผู้ให้บริการมีความพยายามในการทำงาน และคาดหวังผลลัพธ์ของการทำงานในระดับที่สูงขึ้นกว่าปกติ ส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและองค์กร การพยายามจูงใจผู้ร่วมงานหรือผู้ตามให้ทำงาน เพื่อมุ่งผลประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ทำให้ผู้ตามเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ผู้นำมีความเข้าใจ และสามารถที่จะปรับตนเอง ให้สอดคล้องกับความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม ในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน คือ งานด้าน สาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เทศบาล ตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร จำนวนทั้งหมด 12 หมู่บ้าน จำนวน 9,628 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{9,628}{1 + 9,628(0.05)^2}$$

$$n = 384.04 \approx 390$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 390 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมาก และพื้นที่ศึกษาเป็นบริเวณกว้าง

ตาราง 3 จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลโพนแพง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านแพงน้อย	467	19
2	บ้านแพงใหญ่	1,062	43
3	บ้านเชื่อม	840	35
4	บ้านกลาง	812	32
5	บ้านนาโน	818	33
6	บ้านคึม	746	30
7	บ้านเชื่อม	845	34
8	บ้านกลาง	1,008	41
9	บ้านโพนแพง	741	30
10	บ้านคึม	571	23
11	บ้านเชื่อม	947	39
12	บ้านกลาง	771	31
	รวม	9,628	390

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ใช้

มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์แพ อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 65) ดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ความพึงพอใจเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร 4 ด้าน คือ งานด้านสาธารณูปโภค งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนสิงหาคม 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ด้านสาธารณูปโภค

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	207	53.1
หญิง	183	46.9
รวม	390	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	13	3.3
อายุ 20 - 29 ปี	50	12.8
อายุ 30 - 39 ปี	95	24.4
อายุ 40 - 49 ปี	130	33.3
อายุ 50 - 59 ปี	85	21.8
อายุ 60 ปีขึ้นไป	17	4.4
รวม	390	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30

- 39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.8
พนักงานงานบริษัทเอกชน	45	11.5
เกษตรกร	137	35.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	16.0
รับจ้างทั่วไป	75	19.2
อื่น ๆ	30	7.7
รวม	390	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	134	34.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	16.1
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	97	24.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	65	16.7
ปริญญาตรี	28	7.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8
รวม	390	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
โสด	92	23.6
สมรส	275	70.5
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	23	5.9
รวม	390	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	8	2.0
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	18	4.6
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	55	14.1
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	67	17.2
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	118	30.3
สูงกว่า 10,000 บาท	124	31.8
รวม	390	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 มีรายได้ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม**

ตาราง 10 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณูปโภค	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.09	97.20	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.91	0.06	98.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.91 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.15	95.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.29	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 - 4.85 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 12 - 15 ดังนี้

ตาราง 12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	0.64	93.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.58	95.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.60	0.68	92.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.87	0.45	97.40	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.77	0.15	95.40	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.60 - 4.87 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.85	0.45	97.00	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.71	0.65	94.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.90	0.38	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.71 – 4.90 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
 อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณูปโภค
 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.43	97.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะอาดในภาพรวม	4.88	0.44	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.59	95.80	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.47	97.00	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.83	0.52	96.60	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.82	0.52	96.40	มากที่สุด
7. ป้ายขอความบอกรับบริการมีความชัดเจน	4.89	0.41	97.80	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.79 – 4.89 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายขอความบอกรับบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะอาดในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.13	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.86	0.23	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.89	0.14	97.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 - 4.89 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 16 - 19 ดังนี้

ตาราง 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.77	0.55	95.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.23	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 - 4.93 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.93	0.29	98.60	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.91	0.34	98.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.89	0.14	97.80	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 - 4.93 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.58	94.40	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.87	0.42	97.40	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.92	0.35	98.40	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.86	0.45	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.72 - 4.92 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ“ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.11	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.09	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.88 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 22 - 25 ดังนี้

ตาราง 22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.89	0.34	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.57	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.87	0.36	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.73 - 4.91 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง

ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.86	0.37	97.20	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษีด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.86 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ และมีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	0.31	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 - 4.90 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.79	0.52	95.80	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.92	0.32	98.40	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.11	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.79 – 4.94 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.10	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.92	0.15	98.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.11	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.09	98.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.91	0.06	98.20	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโปนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.90 - 4.92 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 26 - 29 ดังนี้

ตาราง 27 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.36	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.10	98.00	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.87 - 4.92 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน และการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.93	0.24	98.60	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.92	0.15	98.40	มากที่สุด

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.90 – 4.93 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 29 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
2. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.91	0.27	98.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.17	99.20	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.92	0.11	98.40	มากที่สุด

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.89 - 4.96 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 30 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	4.92	0.30	98.40	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	0.39	97.40	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.93	0.28	98.60	มากที่สุด
5. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.37	97.60	มากที่สุด
6. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	4.94	0.30	98.80	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	4.89	0.30	97.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.92	0.09	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.87 - 4.95 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับ

สุดท้าย คือ “ความพึงพอใจ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ตาราง 31 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณูปโภค	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.09	97.20	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.91	0.06	98.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ทั้งนี้หากปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภค จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้คุณภาพการให้บริการยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ การให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลโพนแพง ปรับขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนเพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็น

ของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ควรจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควรจัดบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มารับบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อแจ้งคิวรอ รับบริการที่ชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีเอกสารแนะนำและให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานทะเบียน แจ้งอัตราค่าธรรมเนียม แจ้งรายละเอียดเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินการแต่ในแต่ละเรื่อง มีเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารในเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการจัดอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในส่วนของสำนักงานและเจ้าหน้าที่อาสาสมัครทะเบียนของแต่ละหมู่บ้าน มีคำตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พร้อมจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนสำหรับแจกจ่ายให้ประชาชนได้นำไปศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้นกว่านี้ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานทะเบียนต้องมีสภาพใหม่พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถ อุตสาหะดี มีใจบริการ สามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของประชาชนได้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โพนแพง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลโพนแพง สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้าน สาธารณูปโภค ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพนแพง งานด้านการศึกษา ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านรายได้หรือภาษี และตอนที่ 6 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมามีอายุ ระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 13 คน

คิดเป็นร้อยละ 3.3 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 มีรายได้ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 มีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.91 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านสาธารณสุขโรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 - 4.85 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 - 4.89 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 - 4.88 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.90 - 4.92 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และลำดับสุดท้าย งานด้านสาธารณสุขโรค ตามลำดับ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเป็นผลจากผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานในเทศบาลตำบลโพนแพง ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 108) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ให้มีการควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ
2. ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม มีบรรยากาศ และแสงสว่างที่เหมาะสม จัดช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการให้เพียงพอ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น
3. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในทุกงานและทุกด้านให้ครอบคลุม
4. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
5. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
6. หน่วยงานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ทักษะในการพูด เขียน และอ่านขั้นพื้นฐาน และสามารถนำมารทใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
7. ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือ การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต
8. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ
9. ควรจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควรจัดบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ

10. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตั้งแสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อแจ้งคิวรอ รับบริการที่ชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีเอกสารแนะนำและให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานทะเบียน แจ้งอัตราค่าธรรมเนียม แจ้งรายละเอียดเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินการแต่ในแต่ละเรื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒนกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน
กุลธน ธนาพงศธร. (2551). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรรยาพร กุลอานวยชัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์.
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุง
บริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- จันทราณี สงวนนาม. (2551). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา.
กรุงเทพฯ : บุ๊ค พอยท์.
- จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ.
จุลสารการท่องเที่ยว. หน้า 11-12.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ. (2551). การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของ
โรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม. ระยะที่ 1 การสร้างและ
ทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค (แปล) Noriaki Kano ... [และคนอื่นๆ].
(2548). คู่มือ TQM สู่วิถีความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ = Guide to TQM in
service industries พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวลิต ปานมาก. (2548). ทรรศนะของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลใน
การพัฒนาท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.
วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชัชฎาภรณ์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. สกลนคร:

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

หุบ กาญจนประกร. (2547). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับพิเศษ.

ดรรรัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิติ. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติ. อัดสำเนา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2549). การตลาดยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : แอคทีฟพริ้นท์.

นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการมองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประถม แสงสว่าง. (2548). การบริหารการศึกษาเบื้องต้น. Introduction to Educational Administration, ม.ป.ท., ม.ป.ป.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2543). การปกครองและการบริหารที่ดีกับการตรวจสอบของประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ปรัชญา เวสารัชช. (2552). บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท.
- ปิยะพงศ์ ด่วงเยี่ยม. (2545). การวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชุมชนและชนบท. สาขา วิทยาศาสตร์. หลักสูตรมหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยมหิดล ปริญญา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2550). ความหมายของการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2546). คู่มือปฏิบัติ วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ปีเตอร์บุ๊ค.
- พิรุณ รัตนวณิช. (2548). คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. กรุงเทพฯ : มายด์ พับลิชชิง.
- พิสุทธิ์ ใจมา. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาสังคม) พะเยา: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์. (2543). การปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา : การพัฒนาระบบการเรียนรูในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มกร พงศ์โสมสิต. (2551). วิสัยทัศน์การตลาด. กรุงเทพฯ : มติชน.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์*. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8
- วิฑูรย์ ลิ้มชะคดี. (2549). *TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 200*. กรุงเทพฯ : TPA.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์. (2543). *ประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว. (2556). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถานพร สุดแสนะ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2551). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย ภาณุภรณ์วิวัฒน์. (2549). *กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์เนศ พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงษ์ สุวรรณโสมิต. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานในด้านสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- สมยศ นาวิการ. (2542). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). *การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- สิทธิอาภรณ์ ขวณปี. (2540). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2550). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2536). *การบริหารราชการ*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา*. *วารสารกองทุนศึกษาเอกชน*. 7 (60)
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา*. *วารสาร For Quality*, 5(30), 132-135.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). *การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.
- โสภณ พิงไชย. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาลังคม) พะเยา: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). *คู่มือผู้บริหารโรงเรียนเอกชน*. *การจัดทำแผนการบริหารโรงเรียนเอกชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555*. รายงานการวิจัย สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

- อนุวัฒน์ ศุภชติกุลและคณะ. (2550). *ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล*.
กรุงเทพฯ : ดีไซน์.
- อมร นนทสุต. (2535). *แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน*.
กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Brady, M.K.,Robertson, C.J.,& Cronin,J.J.(2001). *Managing behavioral intentions in diverse cultural environments: an investigation of service quality, service value, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers*.
Journal of International Management, 7, 129–149.
- Forsythe, Perry. (2005). (online). *The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction*. Available from :
<http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>. (cited 2016 July 23).
- Gerson, Richard. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2014 June 19) A vailable from : <http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138>. p. 20.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11 ed. New Jersey : Pearson Education.
- Parasuraman and et., al. (1990). *Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations*. New York. Free Press.
- Peter, P. J. and H. Donnelly, Jr. (2004). *Marketing Management : Knowledge and Skills*
7 ed. New York : McGraw–Hill.

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รหัสของแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลโพนแพง

อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือข้อความลงในช่องว่างตาม ความเป็นจริง หรือระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี☐ 2. 20 – 29 ปี☐ 3. 30 – 39 ปี☐ 4. 40 – 49 ปี☐ 5. 50 – 59 ปี☐ 6. 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการหรือพนักงานของรัฐ
- ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ 4. เกษตรกรรม
- ☐ 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 6. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 7. อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ประถมศึกษา
- ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- ☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ 5. ปริญญาตรี
- ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพ

- ☐ 1. โสด
- ☐ 2. สมรส
- ☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. น้อยกว่า 2,000 บาท
- ☐ 2. 2,000 – 4,000 บาท
- ☐ 3. 4,001 – 6,000 บาท
- ☐ 4. 6,001 – 8,000 บาท
- ☐ 5. 8,001 – 10,000 บาท
- ☐ 6. สูงกว่า 10,000 บาท

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง อำเภอ
อากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพนแพง
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร มากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลง
ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

งานด้านสาธารณูปโภค

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u>					
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
	2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	3 ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
	4 การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
	5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง					
1	<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง					
	2 มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่ เหมาะสมและเพียงพอ					
3	มีการให้บริการนอกสถานที่					
1	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</u>					
	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2	ความเข้าใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4	“ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
5	“ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
6	มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
7	ป้ายขอความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u>					
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
4	การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
5	ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง					
	<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
1	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง					
2	มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ					
3	มีการให้บริการนอกสถานที่					
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</u>					
1	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2	ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4	“ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
5	“ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
6	มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
7	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</u>					
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
	2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	3 ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
	4 การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
	5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง					
1	<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง					
	2 มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ					
3	มีการให้บริการนอกสถานที่					
1	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</u>					
	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
	2 ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4	“ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
5	“ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
6	มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
7	ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
4	การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
5	ความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง					

หัวข้อประเมิน		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>					
1	มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง					
2	มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ					
3	มีการให้บริการนอกสถานที่					
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</u>					
1	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
2	ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4	“ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
5	“ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
6	มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
7	ป้ายขอความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม