

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด แนวปฏิบัติ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. การบริหารงานกรมการปกครอง
5. การบริหารงานอำเภอ
6. การบริหารงานอำเภอเมือง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจ จำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

นอกจากนี้ยังได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในตรงข้าม

ความไม่พึงพอใจหมายถึงภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง หากความเครียดของบุคคลมีมากก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้นๆ ได้

พอตเตอร์ และลอว์เลอร์ (Potter and Lawler. 1975 : 96) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ ดังนี้

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

แอนเดอร์สัน และฟอร์เนล (Anderson and Fornell. 1994 : 89 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

2.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”

2.2 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง”

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของผู้ที่มีรับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ คือ ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ ในมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

3. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24-37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไป ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับ ทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าว

ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่าลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการเช่นเดียวกัน

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สิรินารถ บัวสอน (2548 : 18) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการ ไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและการแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

4.1.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ถูกคำไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา

4.1.2 ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ถูกคำเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

4.2 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

4.2.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงใน

แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.2.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

4.2.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

4.3 วิธีวัดระดับความพึงพอใจในการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

4.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ (Equitable service) การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร

4.3.2 การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

4.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

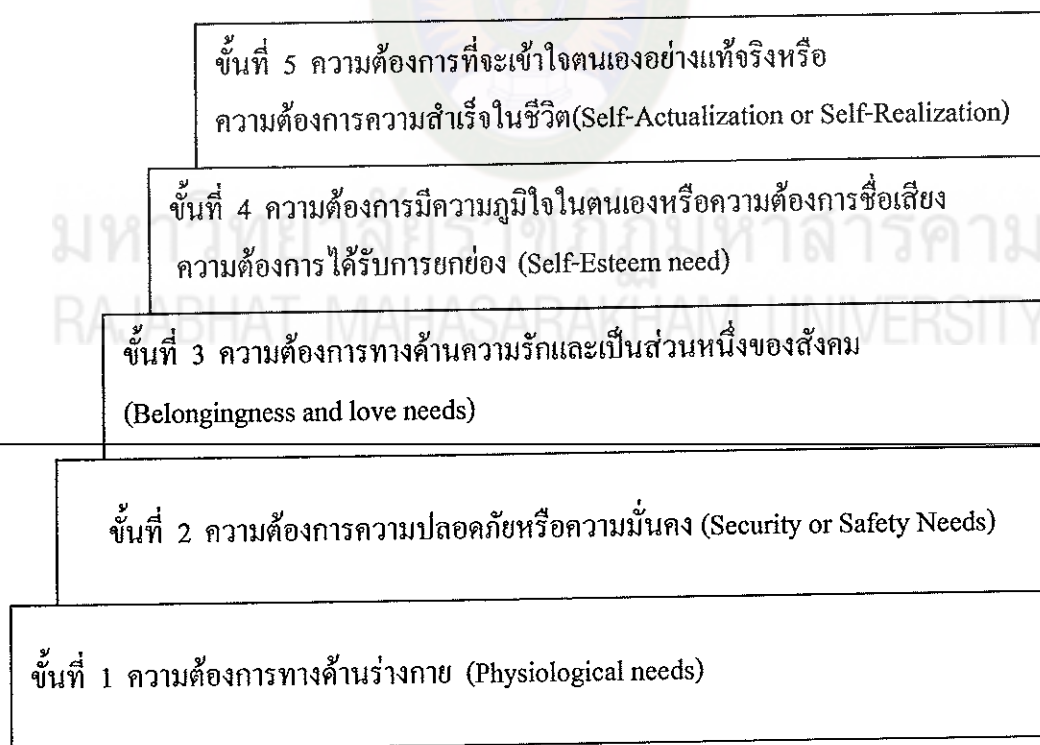
4.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนา งานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือ

เป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ได้จาก ความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดของ มิลเล็ท เป็นกรอบแนวคิดในการวัดความพึงพอใจผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ มีดังนี้ (Maslow, 1968 : 153 - 154)

5.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

5.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควร แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

5.3 ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นแล้ว จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

5.4 ความต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem need) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้น อย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดฝันไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่มุ่งใจต่อไปส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งที่มุ่งใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละชั้นจะมีลักษณะที่เกี่ยวกับอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อความต้องการในชั้นตอนใดชั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการในชั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าชั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎี สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการที่ได้รับจากการตอบสนอง เมื่อความต้องการในระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลยังต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นไปอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2532 : 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งหรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสันนิษฐานหรือเป็นปฏิกิริยาต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

จำรอง เงินดี (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 78) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไร เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

เบส (Best. 1977 : 169) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

ไอแซก (Isaak. 1981 : 203) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไปซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคมโดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

2. ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 6-7) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น

จำเรียง ภาวจิตร (2536 : 248-249) ได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น ว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

3.1.1 ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น

3.1.2 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือ กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3.1.3 กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตาม ในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มียอิทธิพลต่อ สมาชิกมาก

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp, 977 : 119-133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิด ความคิดเห็น ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็น ของบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

3.2.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience)

คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3.2.3 อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิดการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

3.2.4 เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

4. การวัดความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง การวัดความคิดเห็น ไว้ดังนี้
เบสท์ (Best, 1977 : 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม และผู้ถูกวัดจะเลือกตอบ

ความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่า เป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก หรือข้อความเชิงลบ

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971 : 516 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลูก, 2542 : 18) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความ หรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือบุคคลที่ถูกวัดสิ่งเร้า และผลตอบสนอง หรืออาจวัดโดยการใช้คำถามซึ่งหน้า หรือการสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถามที่มีองค์ประกอบที่ต้องการจะวัด

นักวิชาการให้ความหมาย ความคิดเห็นไว้ หลากหลาย สรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจากมโนคติพลต่อการแสดงความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คนัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นการสนองตอบความต้องการของลูกค้า เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การให้บริการจึงรวมความถึงความสามารถของผู้ให้ที่ถ่ายทอด ไปยังผู้รับด้วย

2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นवलจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทักเย่อปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อน โยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ ดังนี้

2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งทีผู้รับบริการต้องการ

2.2 องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg, 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2543 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ

ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 220)

2.3.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

2.3.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2.3.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) สามารถในการให้บริการ
- 2) สามารถในการสื่อสาร
- 3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.3.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 1) ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
- 2) ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ

4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2.3.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.3.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.3.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

2.3.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ

เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

2.3.9 ความเข้าใจ (Understanding)

1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

2.3.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.4 การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรรัฐ สอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.2546 ที่ให้ภาครัฐตอบสนองความต้องการประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

2.4.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการงานบริการแต่ละขั้นตอน ได้ ดังนี้

1) ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน เป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่สำรวจกระบวนการบริการประชาชน และพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

2) พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจากขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเดิมลงร้อยละ 30-50 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างมีระบบ เป็นขั้นเป็นตอน มีการศึกษา การวิเคราะห์ที่ใช้หลักการ เทคนิค วิธีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

3) จัดทำแผนปฏิบัติการว่าจะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเรื่องใดเมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการงาน

4) ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ โดยทั่วไปและจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ระบบการรับฟังความคิดเห็น / สอบถามเป็นหนังสือหรือมีข้อร้องเรียน เป็นสิ่งสะท้อนการทำงาน ซึ่งหากมีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชน ผู้มารับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานนั้นบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ ซึ่งอาจดำเนินการให้มีระบบความคิดเห็นเบื้องต้น เช่น จัดระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ / ผู้สอบถามข้อมูล และการตอบข้อร้องเรียน จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

2.4.2 การดำเนินการของประชาชน / ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียนกรณีสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในภารกิจ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1) มอบหมายงาน / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถามหรือร้องเรียน

2) จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือการร้องเรียน โดยในรายละเอียดของแบบบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน ควรประกอบด้วยเรื่องที่สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

3) ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือตามที่ได้ประกาศไว้ในการลดชั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

4) กำชับให้พนักงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องสอบ หรือร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรค ความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการ หรือปัญหาจากบุคคลอื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยทันที

2.4.3 การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูลในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้นตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 ได้กำหนด ยกเว้นไว้โดยการจัดสถานที่หรือป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบดูเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง งบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เป็นต้น

2.4.4 การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ ควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชนและพัฒนาบุคลากร อาจดำเนินการดังนี้

1) จัดระบบบริการความรู้แก่ประชาชน ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนได้รับรู้ การบริการของรัฐและแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และประกาศให้ประชาชนทราบ จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้ มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

2) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่ ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือใน

วันหยุดราชการเปิดให้คำขอทางไปรษณีย์หรือโทรสาร จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์และจัดให้มีหน่วยงานราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอ หรือชำระค่าบริการแทน

3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการได้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอสำหรับใช้กรอกคำขอ ไว้บริการ มีบริการหนังสือ แผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือคนชรา และผู้บริการ เป็นต้น มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ มีการบริการถ่ายเอกสาร

2.5 การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริหารที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้าขั้นตอนเยิ่นเย้อ กฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดคอไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว รวด มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

2.5.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ ดังนี้

1) มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน

2) นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชนมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ

3) หากคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเขา

4) เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

5) ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการของเรา

6) ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยไม่หยุดยั้ง

2.5.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา ดังนี้

1) ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว

2) ศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าวของงาน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุดเพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

3) หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

2.5.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

1) พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

2) ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลดจำนวนรับรอง เป็นต้น

3) รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

4) รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่

5) หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย

3. การพัฒนาคุณภาพบริการ

3.1 ความหมายของการพัฒนา

เนติพงศ์ ธาตุท่าเล (2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่าเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ

การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่การเจริญที่ดีกว่า หรือทำให้เปลี่ยนสู่สถานะที่น่าพอใจซึ่งอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโต

3.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศโดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการ หรือองค์การใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจนและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (เนติพงษ์ ธาคูท่าเล. 2546 : 31)

การบริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ กิจกรรมหรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำเป็นให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับ ของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

3.3.1 องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริการของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการพบว่าปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ (วิชัย ธัญญพานิชย์. 2546 : 17)

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะ ในการให้บริการอย่างรอบรู้
เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)

4) Access การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมี
มารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6) Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้
ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

9) Customer Understanding ความเข้าใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้
ความสามารถดีเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของการบริการที่
จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3.2 สำหรับระบบการให้บริการของอำเภอ พิจารณาจากลักษณะของระบบ
บริการประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับ
ประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ
(Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

2) กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ
(Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่ง

ประกอบด้วย

2.1.1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้า
บริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการ ได้ง่าย แต่ไม่ต้องรอนานจนเกิน
สมควร

2.2.2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการ
ใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3) ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง
การยอมรับของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1.1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.1.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.1.3) ความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกเว้น หรือ ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการใช้บริการ

3.4 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ดังต่อไปนี้ (เนติพงศ์ ธาตุท่าเล. 2546 : 38)

3.4.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้ว่าเป็นรูปธรรม และมาตรฐาน ที่กำหนดขึ้นจะสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศ ให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งสายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายใน 15 วัน การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อช่วยรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับแจ้งข้อให้ทราบในทุกครั้งจะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ ไม่เกิน 20 นาทีในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

3.4.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และติดหน่วยงานต่างๆ ประเภทขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการและ

ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการ
ทุกแห่ง เป็นต้น

3.4.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธี
ปฏิบัติและการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และ
เที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ
ประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ
การและรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.4.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชน
สามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดง
ความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือ
กับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไข
ปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการ
อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้บริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตาม
ความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วย
ความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนในสภาพแวดล้อม
อย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.4.5 ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
จะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ
ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับการบริการด้านความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีการให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ
และมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้
ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วย
ความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

3.4.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง
อธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอ
โทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอ
โทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วน

อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยด่วน ตัวอย่างเช่น กรณีที่ไม่สามารถให้ทราบโดยชัดเจน

3.4.7 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อพยายามหาสถานที่ทำงานใหม่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้มารับบริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีการพัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาด ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

3.5 แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

3.5.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

- 1) ถ้าเป็นงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน
- 2) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะเริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงานหรือจะให้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

3.5.2 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1) การให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณี que เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณี que เห็นว่างานดังกล่าวหาตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

3.5.3 หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพและปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการยกร่าง โดยเฉพาะแต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหลายหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

3.5.4 การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

3.5.5 การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

3.5.6 การประกาศใช้

1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร.แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

3.6 ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสถานะ หรือสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไปหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” เช่น คำนี ตัวชี้ ตัวชี้หน้า ตัวบ่งชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

3.6.1 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบ่งบอกกำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำ มีความหมายว่าอย่างไรและในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระบบตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่นั่นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มีมุ่งหวังในลักษณะกว้าง ๆ หรือภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อยซึ่ง ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติ มีความชัดเจนและง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในปริมาณมีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิภาพในการวัดระดับการทำงาน ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

3.6.2 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
 2) ความแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรและตัวบ่งชี้ที่ชี้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร

3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน

4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัว
 6) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมา ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไปจะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินอย่างแท้จริงขององค์กร

7) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไปไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแค่ผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น

8) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ใช้ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร

9) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

3.6.3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้ (เนติพงษ์ ชาติพิบูล. 2546 : 30)

- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 2) กำหนดขอบเขตของการบริการ
- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา
- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยบ่งชี้

9) ทดสอบตัวบ่งชี้

10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

3.7 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือ องค์กรที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ

3.7.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ให้บริการและผู้รับบริการ

1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายใน องค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (วิชัย ธีบุญพานิชย์, 2546 : 22) กล่าวคือ พนักงาน (Staff conscious) มีทัศนคติต่อ งานบริการที่ดีต่อลูกค้ามีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและ ตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยงานอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการ ให้บริการที่กระตือรือร้นได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่ง ความเป็นลูกค้า

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่คดียุ่ คุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1.1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

1.2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งงายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการ ไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

1.3) Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

2) ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริการ โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ และความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3) ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในการบริการ และความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขอร้องเรียน ขอสั่งขอให้ ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

3.7.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ ไม่ยากมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาดสะอึก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์ใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.7.3 ระบบบริการจัดการเป็นวิธีการบริการงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

การบริหารงานปกครอง

1. การบริหารงานปกครอง

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2435 ดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การบริหารการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน การดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร และการขออนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- 1.1 เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผน มาตรการ ติดตาม และประเมินผลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
- 1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญา ในหน้าที่พนักงานฝ่ายปกครอง และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน
- 1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าว งานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนีเข้าเมือง งานสัญชาติ และงานกิจการมวลชน
- 1.4 สนับสนุน ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และการเลือกตั้งทุกระดับ
- 1.5 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยกองอาสารักษาดินแดน
- 1.6 ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องที่ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่
- 1.7 ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้ง การบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.8 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน
- 1.9 ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ
- 1.10 อำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของนายอำเภอ

1.11 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมการปกครองได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานอำเภอใหม่ เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รองรับพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2550 เน้นให้โอกาสทุกหน่วยงานในพื้นที่ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาพื้นที่แบบบูรณาการ โดยจัดตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารงานระดับอำเภอ แบ่งเป็น 4 กลุ่มภารกิจ คือ กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจ กลุ่มพัฒนาสังคม กลุ่มพัฒนาความมั่นคง และกลุ่มพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อในการปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้ปรับเปลี่ยนภารกิจและปรับปรุงโครงสร้างมาโดยตลอด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการสนองนโยบายของรัฐบาล และสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง ทั้งทางการเมืองและการบริหารราชการ กรมการปกครองจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัว โดยอาศัยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต การกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครอง โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาที่สำคัญ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งสมาคมนักปกครองและสมาคมกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยได้มีการระดมความคิดเห็นในการกำหนดยุทธศาสตร์จากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ภาคีการพัฒนาที่สำคัญ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ มีส่วนร่วมในการวิพากษ์วิจารณ์ร่างยุทธศาสตร์ของกรมการปกครอง ตลอดจนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ให้มีความครอบคลุม เหมาะสม เป็นไปได้ในทางการปฏิบัติ และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

2. การบริหารตามพันธกิจกรมการปกครอง

กรมการปกครองมีพันธกิจตามกลุ่มภารกิจ ดังนี้ (กระทรวงมหาดไทย, 2552 : 5)

2.1 ด้านการบริหารงานปกครอง อำนาจการและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของนายอำเภอ เสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนมาตรการ ติดตาม และประเมินผล ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน

2.2 ด้านความมั่นคงดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายใน งานการข่าวงานกิจการชายแดน งานควบคุมดูแลชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพและผู้หลบหนี เข้าเมือง งานสัญชาติ และงานกิจการ มวลชน ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย กองอาสารักษาดินแดน ดำเนินการพัฒนานุเคราะห์ในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน ดำเนินการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ

2.3 ด้านสนับสนุนการบริหารงานแบบบูรณาการ ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวนสอบสวนคดีอาญาในหน้าที่พนักงาน ฝ่ายปกครอง และอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน สนับสนุน ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และการเลือกตั้งทุกระดับ ดำเนินการพัฒนาและบริหารการปกครองท้องถิ่น ในระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้านตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่น ดำเนินการและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น รวมทั้งการบริหารจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน

3. การบริหารงานตามภารกิจการให้บริการกรมการปกครอง

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ การทำมาหากินของประชาชนทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม ได้แก่ การบริการทางทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนราษฎร (เกิด ตาย ย้ายที่อยู่ เพิ่มชื่อ) บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียน ชื่อ - สกุล ทะเบียนสมรส การอนุมัติ อนุญาตให้ประกอบกิจการ หรือดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายต่างๆ เช่น โรงแรม สถานบริการ ขายทอดตลาดและค้าของเก่า อาวุธปืน การพนัน โรงรับจำนำ สมาคม มูลนิธิ นอกจากนี้ยังรวมถึงอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งทางแพ่ง เช่น การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททางแพ่ง ทั้งทางอาญา เช่น การชันสูตรพลิกศพ การสืบสวนคดีอาญา ตลอดจนให้บริการ ในมิติของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นตาม

เจตนาารมณ์ของกฎหมายของอำเภอมี่มาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่

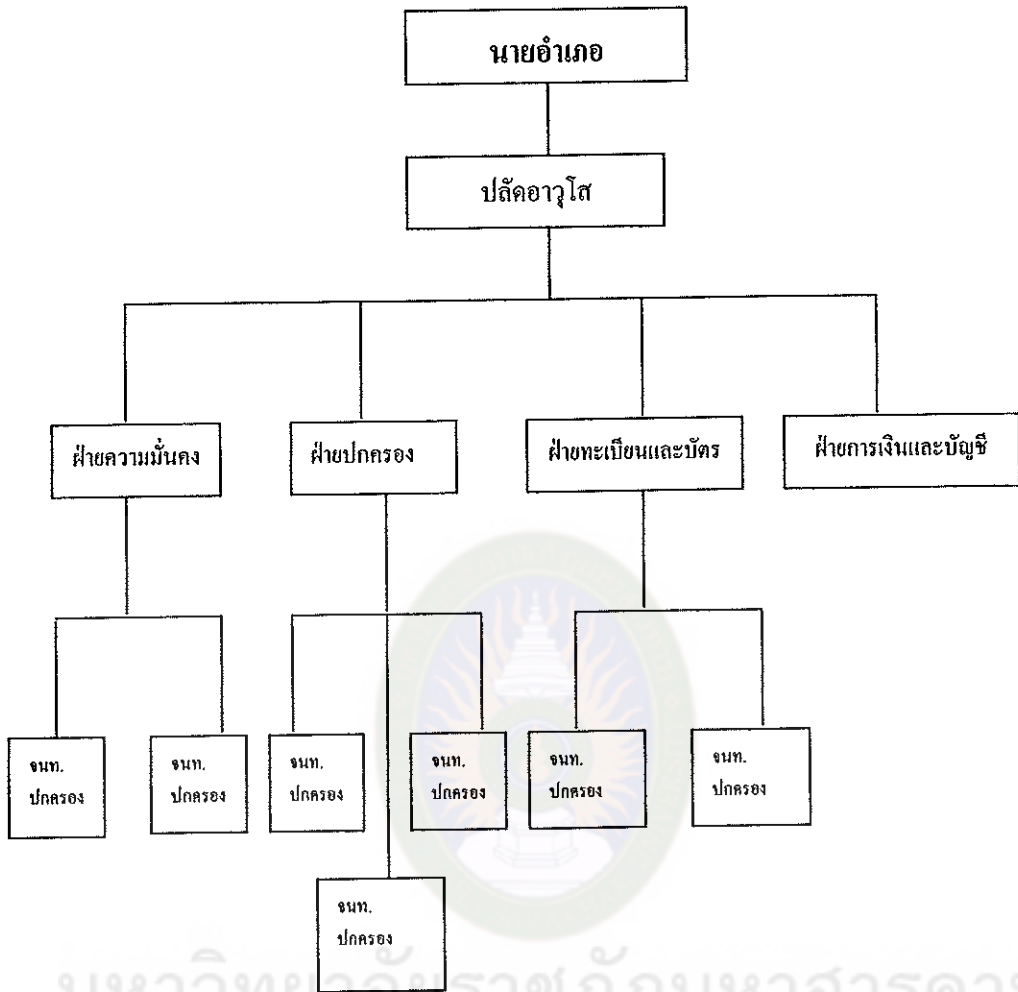
3.1 การปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ บริการให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน เช่น จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอก ให้สวยงาม จัดที่สำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และ ระยะเวลาแล้วเสร็จ การปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

3.2 การพัฒนาระบบงาน ได้แก่ การปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra – Hour services) มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ การจัดทำตู้รับ เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น (Suggestion box) การจัดทำมีบริการเสริม ต่างๆ อาทิ ร้านกาแฟ ร้านขายสินค้า OTOP นวดเพื่อสุขภาพ บริการเสริมสวย ฯลฯ การให้ บริการนอกสถานที่ (Off – House service) อาทิ อำเภอเคลื่อนที่ Mobile unit หน่วยบริการ อำเภอเยี่ยมเฉลิมพระเกียรติในห้างสรรพสินค้า และรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government counter service) ในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งรูปแบบการบริการในลักษณะ ศูนย์บริการร่วม (Service link)

3.3 การพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทัศนคติที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การณรงค์กิจกรรม อำเภอเยี่ยม เพื่อ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ

3.4 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ ได้แก่ การขยายระบบ คอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตร ประจำตัวประชาชนได้ทุกสำนักทะเบียน การจัดทำบัตรประชาชนประจำตัวประชาชนแบบ เอนกประสงค์ (Smart Card) การจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอเยี่ยม (Amphoe Government outlet) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – service)

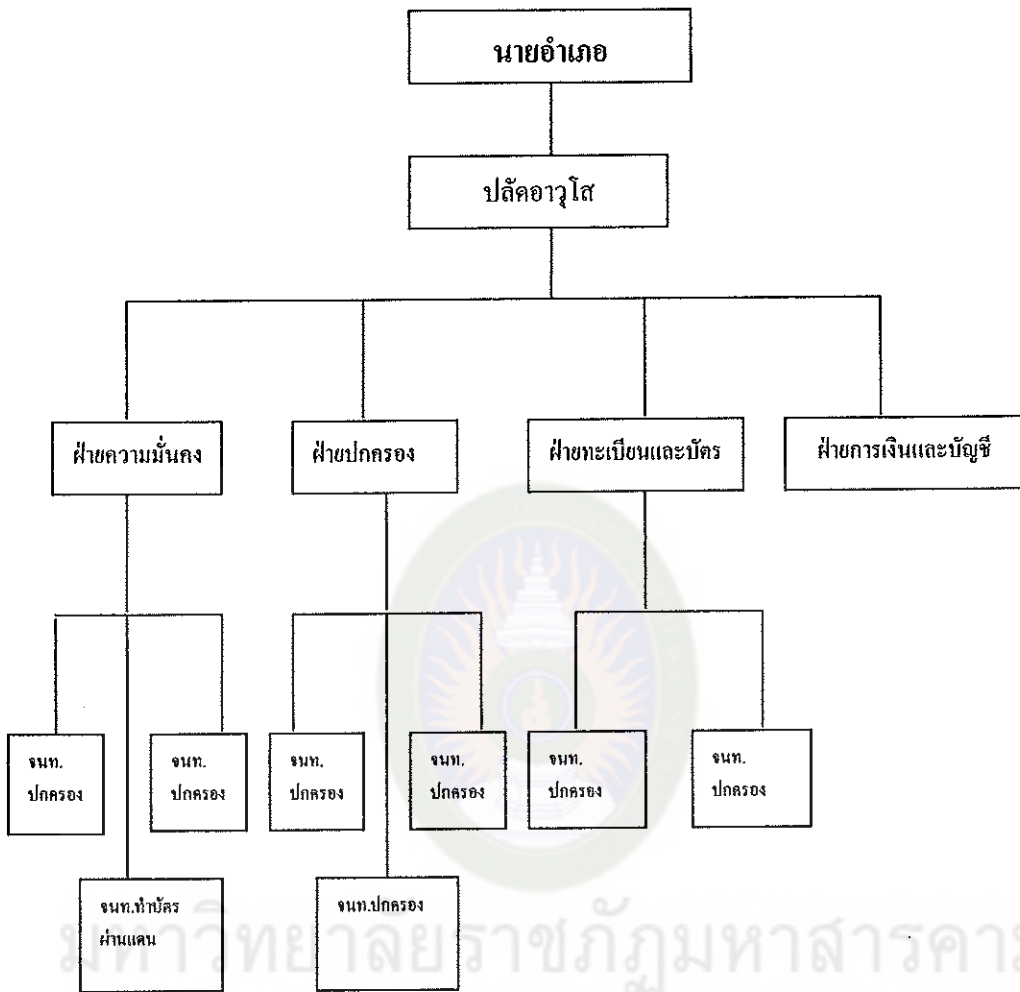
3.5 การประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก อาทิ การให้บริการ ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government counter service) ณ ห้างสรรพสินค้าและรูปแบบ ศูนย์บริการร่วม (Service link)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2535

ที่มา : พระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2435



แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2537

ที่มา : กระทรวงมหาดไทย. พ.ศ. 2537 : 6

การบริการงานของอำเภอเมือง

1. การบริหารของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1.1 ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหาร การปกครองท้องที่ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การเลือกกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน งานพัฒนาศักยภาพกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน และ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง การดำเนินงานพระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและการค้าของเก่า พ.ศ. 2474 งานขออนุญาตคูศพราย การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย สถานบริการ โรงแรม โรงรับจำนำ พระราชบัญญัติการพนันทุกประเภท พระราชบัญญัติอาวุธปืน การขอใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ การบุกรุกที่ดินของรัฐและข้อพิพาทเกี่ยวกับ ที่ดินของรัฐ งานปฏิรูปที่ดิน งานสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานส่งเสริมการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย การปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ ดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัว ประชาชน งานเกี่ยวกับการสอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรและงาน สอบสวนตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2.2 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทะเบียนทั่วไป และการทะเบียนอื่นที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ ของกรมการปกครอง เช่น งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนบุคคลต่างด้าว (ลาว พม่า เขมร) การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางการทะเบียน และการปฏิบัติงาน ร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือ ที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ฝ่ายความมั่นคง มีหน้าที่ดังนี้

1.3.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดน งานกิจการชนกลุ่มน้อย งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกัน ตนเอง งานผู้ประสานพลังแผ่นดิน งานรณรงค์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

งานช่วยเหลือผู้ประสบภัยและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.3.2 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการอาสาสมัครอาสาสมัครเกี่ยวกับ การช่าว งานกิจการอาสาสมัครอาสาสมัคร งานด้านการสื่อสาร งานเกี่ยวกับผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ งานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมาย งานประสานการป้องกันและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.3.3 ปฏิบัติงานการจัดทำหนังสือผ่านแดน รับผิดชอบจัดทำหนังสือผ่านแดนบริการประชาชนที่มีความประสงค์จะเดินทางไปประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการจัดสรรประจำวันมี ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง เป็นหัวหน้าเวรบริการทุกวัน ณ ห้องผ่านแดนที่ว่าการอำเภอเมือง และศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์ลุ่มน้ำโขง (โอท็อป) เปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 06.00 น.-18.00 น. สามารถพักอาศัยได้ 3 วัน 2 คืน เอกสารประกอบการทำหนังสือผ่านแดน คือ 1) รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 2 รูป 2) สำเนาบัตรประชาชน (สำหรับเด็กที่ยังไม่มีบัตรประชาชนให้ใช้สำเนาสูติบัตรแทน) 3) สำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งเป็นระบบเดิมที่ใช้เวลาประมาณคนละ 3 นาที แต่ปัจจุบันระบบออนไลน์แบบใหม่ให้บริการได้เพียงไม่กี่วินาที และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ช่วยแก้ปัญหาการสวมตัวบุคคล อีกทั้งยังสามารถแจ้งความประสงค์ทำบัตรผ่านแดนทางโทรศัพท์ล่วงหน้าโดยแจ้งหมายเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักให้เจ้าหน้าที่ทราบเพื่อจัดทำบัตรผ่านแดนไว้รอได้

1.4 ฝ่ายการเงินและบัญชี มีหน้าที่ ดังนี้ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีของอำเภอ รักษาพัสดุ ครุภัณฑ์ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ประโยชน์กับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสารด้านระยะเวลารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริธรรค์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาคความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ประสบการณ์ทางอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ณรสพล ศรีสุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการสถานีตำรวจตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวมประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพอใจมากที่สุดในด้านความเป็นระเบียบของสถานี รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในด้านการให้ความเสมอภาคในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

จรรุญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานแต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจ รองลงมาคือ อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาลัญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย สิริไพล่ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของกาบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับปานกลางเพียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียงและด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล เรื่องความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนให้เพิ่มขึ้นและมีสภาพในการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้และมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะมูลฝอยและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้มแจ่มใส บริการเป็นกันเองเทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้นส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและมีสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจในระดับน้อยคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เรวัต นุชยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โกสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษา ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง