

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. โครงสร้างการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายท่านดังนี้

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล (2540, หน้า 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคตินี้จะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากมายกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและความหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคตินี้ก็แสดงถึงความคิดเห็นด้วย

ชัยพงษ์ โชติวรรณ (2541, หน้า 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง ซึ่งการแปลความหมายย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 231) ได้ให้ความหมายความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

เว็บสเตอร์ (Webster, 1999, หน้า 385 อ้างถึงใน สุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ, 2553, หน้า 9) ได้ให้นิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริง

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนได้

เบญจวรรณ โพธิยะกุล (2549, หน้า 20) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยการพูด การปฏิบัติหรือการเขียน การแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรม ระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นนั้น ๆ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจเ็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ชาญณรงค์ ขาววัลย์ (2549, หน้า 27) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นคือความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อสิ่งของหรือสถานการณ์ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนรากฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคล ทัศนคติ ความรู้ ความเชื่อ ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดในทางบวกหรือลบ หรือในทางความคิดเห็น โดยเห็นด้วยก็ได้ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 8) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเ็นการแสดงออกทางความรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มีผลมาจากความเชื่อหรือค่านิยม ต้องอาศัยความรู้ พฤติกรรม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา ก่อนตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยซึ่งอาจเ็นการถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจมีปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเ็นการแสดงออกในทางพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บนรากฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่อสถานการณ์ ต่อสภาพการได้รับบริการต้องมีความสัมพันธ์ไปถึงปัจจัยที่มีต่อความคิดเห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

จรรณี เก็บทรัพย์ (2550, หน้า 17) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นมีส่วนสำคัญในการนำมาประกอบการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้การที่จะวัดค่าความคิดเห็นของใช้บริการสามารถทำให้สำนักงานหรือหน่วยงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า สำนักงานหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้หรือไม่เพียงใด และอย่างไร

กชพร วัฒนาธรรม (2550, หน้า 26) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ทศนคติ หรือการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม จะถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกถึงความรู้สึก ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551, หน้า 25) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับไม่ยอมรับ การเห็นด้วยไม่เห็นด้วย กับสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น ที่แต่ละบุคคลแสดงออก โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบของการพิจารณา

ณัฐวุฒิ แสงมาก (2551, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคล ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ พฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ระวีวรรณ โกชาคม (2552, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าคนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกซึ่งการแสดงความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ก็ได้ในบางสภาพการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมาก หรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล

ด้านความรู้สึก อารมณ์ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดขึ้น โดยมีประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพ (Quality)

ตามคำจำกัดความของเอกสารวิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐสุวรณิ แสงมาหัช (2539, หน้า 12-13) คุณภาพ หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการซึ่งตัดสินใจโดยประชาชน ความคาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคุณภาพใหม่ก็คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่น การส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตรงเวลาที่ต้องการในราคาที่ย่อมเยา และด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพ อ่อนโยน และกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณภาพในการทำงานเป็นความสุขใจ เกิดความพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในปัจจัยด้านต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมา และเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการทำงานอย่างมีคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความว่าดังนี้

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์ หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ซึ่งความหมายดังกล่าว หมายถึง มาตรฐาน
2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายความรวมถึง ความพึงพอใจของลูกค้าด้วย เนื่องจากเพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผล และกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการออกขายให้ได้กำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจในทุก ๆ ด้าน หากบริการด้านใดด้านหนึ่งไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และเปลี่ยนแปลงตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการ เป็นที่พึงพอใจ จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพหลายคน ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2542, หน้า 2) ให้ความหมายคุณภาพการบริการว่า หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คือการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ หรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับบริการ

ภัทรวดี อุดทริยะ (2544, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพทั่วไป คือ การที่องค์กรของรัฐ จัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็น ผู้นำคุณภาพนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับว่าจะเพิ่มมากขึ้นตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณคน กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพ แก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

ปิ่นนิภา วนากมล (2545, หน้า 18) คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุด องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุด เนื่องจากถ้าองค์กรมีคุณภาพ จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้โดยเด็ดขาด จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ ซึ่งคุณภาพจะ เน้นความพอใจของผู้รับบริการก่อน โดยต้องรู้ระดับความพอใจของผู้รับบริการและต้องทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ให้ถูกใจผู้รับบริการ คุณภาพมิได้กำหนดได้โดยผู้ให้บริการหรือผู้ผลิต แต่กำหนดโดยความพอใจของลูกค้า คุณภาพมิใช่วัดด้วยต้นทุนต่ำ แต่วัดความพอใจของลูกค้า หลักการตลาดต้องนำหน้าหลักการผลิตและคุณภาพคือระดับความเป็นเลิศทั้งทางด้านรูปธรรมและนามธรรม คุณภาพเป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศ และคุณลักษณะจากเกณฑ์ประเมิน คุณภาพการบริการ โดยเฉพาะซึ่งคุณภาพจากความเป็นเลิศนั้นสามารถมองได้หลายมุมมองด้วยกัน ผู้รับบริการมองคุณภาพจากบริการที่ได้รับ โดยเป็นการที่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและ สามารถรับรู้ได้ บุคลากรทางด้านสุขภาพมองคุณภาพจากความรู้ความสามารถเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพ ส่วนผู้บริหารมองที่ค่าใช้จ่าย ความคุ้มค่าในการให้บริการสุขภาพ ทั้งหมดซึ่งตรงกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ ที่กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังและคุณภาพ จะเกิดคุณได้ จะต้องประกอบด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐาน และความพอใจของผู้รับบริการหรือ ในบางกรณี ผู้รับบริการอาจพิจารณาจากการเอาใจใส่ดูแล และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในขณะที่ผู้ให้บริการจะพิจารณาจากทักษะหรือความรู้ของผู้ให้บริการ

ปณิธานากมล (2545, หน้า 38-39) กล่าวว่าองค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. คุณภาพตามความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการคือ

1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้างเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดองค์กร อัตรากำลัง บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ คือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้งานบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) ที่วางไว้ และคำนึงถึงประสิทธิผล คือ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

1.1.1 มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงวิธีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ และปัญหาผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมโดยใช้ความรู้ความสามารถถูกต้องอยู่ในกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.1.2 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) เป็นมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมการพยาบาล เป็นการวัดผลของการดูแลผู้รับบริการ มักจะบอกในรูปการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถปรับตัวได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมที่เกิดจากผลกระทบของความเจ็บป่วยและจากความต้องการพื้นฐานของบุคคล ผู้รับบริการปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมที่อาจเกิดจากการปฏิบัติการพยาบาลและมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ มาตรฐานเชิงผลลัพธ์นี้มักจะได้รับความสนใจมาก เมื่อมีการกล่าวถึงการประกันคุณภาพการพยาบาล และในองค์กรที่มีกิจกรรมประกันคุณภาพ มักจะมุ่งความสนใจ ไปที่มาตรฐานเชิงผลลัพธ์เป็นอันดับแรก

1.1.2.1 คุณภาพการรับรู้ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ เป็นประสบการณ์จริง ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1.1.2.1.1 ผู้ให้บริการ จะเป็นผู้ประเมินคุณภาพ โดยแต่ละหน่วยงาน ต้องมีการกำหนดมาตรฐานการบริการมาเป็นแนวทางปฏิบัติก่อน จึงจะสามารถประเมินคุณภาพของตน ได้โดยมาตรฐานต้องได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและได้รับความเห็นชอบของผู้บริหารด้วย

1.1.2.1.2 ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพจากประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการ ได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง การได้รับตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สัมพันธภาพที่ตระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจน

ผู้ที่ให้บริการให้โอกาสแก่ผู้รับบริการในการซักถามปัญหาข้อข้องใจรวมทั้งให้กำลังใจ

การรับรู้ของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกของผู้รับบริการเกี่ยวกับการได้ยิน การได้เห็น หรือการเผชิญต่อการบริหารที่ตอบสนองของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และ สังคม เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแล้ว จะเกิดความรู้สึกหรือรู้ว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพและก่อให้เกิดความผาสุก ปลอดภัยและบังเกิด ความพึงพอใจ แสดงว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพจากผู้ให้บริการเมื่อการรับรู้ของ ผู้บริการตรงกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการ ในทางตรงกันข้ามการรับรู้คุณภาพการบริการจะไม่ดี หากผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผลที่ได้จากการรับรู้คุณภาพ บริการของผู้รับบริการเท่านั้นที่สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริการของผู้ให้บริการทุกระดับ การให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการสามารถชี้แนะจุดแข็ง จุดอ่อน หรือข้อดี ข้อเสีย ของการบริการได้ คุณภาพถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ บริการได้จากคุณภาพตามความเป็นจริงและคุณภาพตามการรับรู้ โดยประเมินคุณภาพการบริการว่า เป็นไปตามที่ตนคาดหวังหรือไม่ เป็นการเปรียบเทียบการบริการที่ตนคาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ (Perceived Service) ถ้าบริการที่รับรู้มีน้อยกว่าบริการ ที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก ถ้าบริการที่รับรู้เกินกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Parasuraman & Berry, 1990 อ้างถึงใน ยุทธนา ชันดิยะ, 2545, หน้า 19) กล่าวว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภคหรืออีกนัยหนึ่งคือ คุณภาพการบริการใน สายตาผู้บริโภค เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับ จากการบริการนั้น การบริการจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้หรืออีก ความหมายหนึ่ง อาจจะกล่าวได้ว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

เจเกอร์ และคนอื่น ๆ (Jaeger et al., 1993 อ้างถึงใน ปัทมณี วนากมล, 2545, หน้า 13) กล่าวว่า เมื่อพิจารณาคุณภาพ ให้เชื่อมโยงกับการคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการจะนิยามค่า ว่าคุณภาพได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. คุณภาพขั้นพอใช้ได้ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้ผลผลิต ที่กำหนด รายละเอียด (Specification) หรือมาตรฐาน (Standard) ไว้ล่วงหน้าหรือเรียกว่าเป็น Conformance Quality
2. คุณภาพขั้นพอใจ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการสามารถตอบสนองความ ต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือของผู้ป่วยได้ทั้งหมดทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเรียกว่าเป็น Requirements Quality

3. คุณภาพขั้นประทับใจ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการนั้นยอดเยี่ยมมากถึงขนาดที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ปวยเกิดความประทับใจ (Delighted) นั่นคือ สิ่งที่ได้รับนั้นมีคุณค่า (Value) มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้หรือเรียกว่า Quality of kind

สรุป แนวคิดและความหมายของคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่ผู้ให้บริการจัดให้ผู้รับบริการตรงตามมาตรฐานของผู้ให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้อย่างสม่เสมอและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น การที่จะวัดว่าคุณภาพการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด และอย่างไร

ความหมายของการบริการ (Service)

จินตนา บุญงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเลื่อมสูลงสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้ คือ

S – Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R - Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมไม่ได้

I – Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C – Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E - Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 6) การบริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ ผลผลิตอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2540, หน้า 316) การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า เช่น การบริการขายอาหารพร้อมกับบริการเสิร์ฟด้วย

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, หน้า 15-19 อ้างถึงใน ชวงศ ฉายะบุตร, 2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการให้บริการเชิงรุกของ ชวงศ ฉายะบุตร จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มีติดต่อ และมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการ ได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของ ผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณ์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมี การกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีต้องมีพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อหยาสยดี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้ การต้อนรับด้วย อหยาสยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อน โยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มี กิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการ จะต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการการ

คัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมี การใช้ด้วยอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ใน สถานการณ์ ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดี สุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการ ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจ อาจพูดคำหยาบคายวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น คุณนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดี อย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้าแล้วย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมด ความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กร เสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิคนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่ สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ ความช่วยเหลือแก้ไขใญ่หาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติ ตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึง ควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ปริญ ลักชิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความ ต้องการของลูกค้า

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2542, หน้า 310) การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาล โรงเรียน

วิรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยัง ผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ให้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่ สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อให้ สอดบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการ ขึ้น

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) กล่าวว่างานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมี เงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้าน อรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544, หน้า 8) การบริการเป็นกิจกรรมที่พิสูจน์ได้และ มองไม่เห็นที่เป็นวัตถุดิบของรายการติดต่อซื้อขายออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ (2546, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการ บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำที่ตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิด ความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ฉลอมศรี พิมพ์สมพงษ์ (2546, หน้า 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต ประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อ สินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทาง ในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้ประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

บังอร ชลสกุลถาวร (2550, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะอาด สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

กชพร วัฒนาธรรม (2550, หน้า 10) ให้ความหมายคำว่าบริการว่า หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ หรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด

วีระวรรณ โกชาคม (2551, หน้า 14) การให้บริการหมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำให้บุคคลอื่นหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ใช้อารมณ์ ไม่มีความชอบพอใจใครเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ลักษณะสำคัญของการบริการ (Classification of Service)

วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์ (2543, หน้า 6-8) ให้ความหมายของลักษณะการบริการที่ดี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E – Early Response หมายถึง การตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากขอร้อง

R – Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner หมายถึง ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I – Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเป็นการเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C - Courtesy หมายถึง ความอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E - Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความหมายคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และการปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้หลายคนดังนี้

พาราซูรามาน เซียแซมล์ และเบอร์รี่ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990 อ้างถึงใน ยุทธนา ขันติยะ, 2545, หน้า 19) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่าง

สมำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14-15) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

เบอร์รี่ และคนอื่น ๆ (Berry et al, 1978 อ้างถึงใน วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 17) ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในบริบทของผู้ใช้บริการ สรุปว่าปัจจัยที่ผู้ให้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability คือ ความเชื่อมั่นในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness คือ การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
3. Competence คือ ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญ
4. Access คือ การเข้าถึงง่าย การให้บริการไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy คือ ความสุภาพ เคารพพบน้อม ให้เกียรติของผู้ให้บริการ
6. Communication คือ ความสามารถในการสื่อสาร และความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ทำให้ผู้บริกรรับทราบข้อมูลและเข้าใจอย่างชัดเจน
7. Creditability คือ ความเชื่อถือได้ การมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security คือ ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นของผู้ให้บริการขณะให้บริการ
9. Customer Understanding คือ ความเข้าใจผู้รับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
10. Tangibles คือ สิ่งสัมผัสได้รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) ให้ความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

นิติพงษ์ เนตรระภาศ (2550, หน้า 16) ให้ความหมายคุณภาพการบริการสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนมี

บทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

ลิวอิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังผู้รับบริการ

ครอสบี (Crosby, 1988 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552) กล่าวว่า คุณภาพบริการหรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถที่จะทราบของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

พาราซูรามาน, ซีแทมส์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 อ้างถึงใน ระวีวรรณ โกชาคม, 2552, หน้า 16) ให้ความหมายว่าคุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวมในมิติของผู้รับรู้

กรอนรูส (Gronroos, 1992 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งบริการที่ได้รับจากบริการโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์
2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน

สรุป คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของการให้บริการตรงกับหรือเกินความคาดหวังเกินของผู้รับบริการ ทักษะคติที่ผู้รับบริการจะมีระดับแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลตามผลการประเมินที่ได้รับบริการ ณ เวลาหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิด

ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องพิจารณาจากเกณฑ์การพิจารณามีหลายด้าน ดังนี้

บัซเซลและเกลล์ (Buzzell & Gale, 1987 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ สุภชติกุล, 2542, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตามลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้วางแผนที่จะให้บริการที่ออกมาดีมีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการแม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของ

การบริการไว้วางหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง รักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างเป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) ได้อธิบายว่า การวัดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องพิจารณาจากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก นักวิชาการจึงได้มีความพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด 2 มิติ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้มีหลัก 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism & Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude & Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility And Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสมซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 40-42) ได้ให้ความหมายของเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการว่า คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ เกิดจากความสัมพันธระหว่างองค์ประกอบ ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

สตีฟ และคูก์ (Steve & Cook, 1995 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวิธ, 2552) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการสามารถพิจารณาได้จากหลักเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

เคอร์ซและโคลว (Krutz & Clow, 1998 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวิธ, 2552)

กล่าวว่า เกณฑ์พิจารณาคุณภาพมีหลัก 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า

2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการและจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น

3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

สรุป การพิจารณาเกณฑ์คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่ของการพิจารณา การวัดคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องยากเนื่องจากคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าใช้เกณฑ์อะไรในการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการและรับรู้คำติชมของผลงานเพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

เครื่องมือในการวัดคุณภาพ

ชัชวาล ทัดสีวัช (2552) กล่าวว่าตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซูรามาน ซิเทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซิเทมล์ พาราซูรามาน และคณะ (Zeithaml et al, 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้นมีการดำเนินงานหลายขั้นตอนเริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำผลงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและสุดท้ายได้

ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 75) กล่าวว่าจากงานวิจัยของ ซีแธมส์ พาราชูรามาน และคณะ (Ziethaml et al., 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน และพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เป็น 10 ตัวแปรหลักคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้ให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อมาภายหลัง ด้วยแบบและวิธีการประเมิน

คุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่มคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กร
หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL ทำโดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ + 6 ถึง - 6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระทำการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการ

การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

สรุป เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อวัดคุณภาพบริการขององค์การคือ SERVQUAL ซึ่ง ซีแธมล์ พาราซูรามานและเบอรี่ ได้พัฒนามาจากตัวแปรหลัก ที่กำหนดไว้ 10 มิติ เพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ต่อมาได้ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติดังกล่าวข้างต้น ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจและใช้เป็นเทคนิคในการวัดคุณภาพการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ สามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบความสำเร็จ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล ทัดสีวัต (2552) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการมีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอรี่ (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1990) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องพิจารณาว่าผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ใน

การให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับการบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในงานวิจัยหลายชิ้น นอกจากจะศึกษาการรับรู้ในคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังมีการศึกษาความคาดหวังในการให้บริการเพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการให้บริการกันอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกัน

ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, & Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวัต, 2552) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเหล่านั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวัง ซีแธมล์ และคณะ (Ziethaml et al, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดสิวัต, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกที่เล่ารับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่าการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่ 3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจตรงต่อเวลา เป็นต้น

เทนเนอร์ และเดอโทโร (Tanner & Detoro, 1992 อ้างใน ชัชวาล ทัดสิวัต, 2552) ได้ให้ทัศนะในฐานะนักวิชาการว่า ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับ

การตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวลผล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นว่าประกอบไปด้วย

1. เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
 2. เหตุผล ในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
 3. การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า
 4. เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ
 5. บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์และการรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจหรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประการหนึ่งในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ ตามทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอรี่ (Ziethaml, Parasuraman, & Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสิทธิภาพของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักตลาดควรคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

สรุป คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ความพร้อมในการให้บริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ รวมถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ โดยทั่วไปการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการจะผูกพันกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่ง คือการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคุณภาพกระบวนการบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมบริการที่ให้ผู้บริการแสดงออกมา องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการควรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เนื่องจากความก้าวหน้าทางการสื่อสารและกระแสโลกาภิวัตน์ รวมถึงการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กร คุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นอย่างดี องค์กรภาครัฐในปัจจุบันได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องซับซ้อน จึงได้มีการพัฒนาแนวคิดและยึดตัวแบบภายใต้เป้าหมายสำคัญของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สนองตอบต่อการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผลของการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติหลักด้านหนึ่งของการประเมินผล การปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีตัวชี้วัดสำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการปฏิบัติราชการให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีประเด็นที่ควรนำมาศึกษาต่อไปคือ การวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริงหรือไม่ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแบบที่มีมาตรฐานกำหนดแนวทางการปฏิบัติหรือไม่ มีผลสะท้อนถึงมิติของการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเป็นอย่างมาก

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2 โครงสร้างส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

4.5.2 จำนวนบุคลากร (พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง)

ตำแหน่งในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 18 อัตรา

นักบริหารงานอบต. ระดับ 7 (ปลัด อบต.)	จำนวน	1	อัตรา
นักบริหารงานอบต. ระดับ 6 (หัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.)	จำนวน	1	อัตรา
บุคลากร ระดับ 6 ว	จำนวน	1	อัตรา
นักพัฒนาชุมชน ระดับ 4	จำนวน	1	อัตรา
เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 5	จำนวน	1	อัตรา
พนักงานจ้าง	จำนวน	3	อัตรา

ผู้ช่วยครูดูแลเด็กเล็ก	จำนวน 2 อัตรา
ตำแหน่งในส่วนการคลัง รวม 6 อัตรา	
หัวหน้าส่วนการคลัง ระดับ 7	จำนวน 1 อัตรา
เจ้าพนักงานพัสดุ ระดับ 5	จำนวน 1 อัตรา
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	จำนวน 1 อัตรา
พนักงานจ้าง	จำนวน 2 อัตรา
ตำแหน่งในส่วนโยธา รวม 2 อัตรา	
ผู้ช่วยช่างโยธา	จำนวน 1 อัตรา
พนักงานจ้าง	จำนวน 1 อัตรา
ตำแหน่งในส่วนสำนักปลัด รวม 9 อัตรา	
พนักงานจ้าง	จำนวน 5 อัตรา

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

มีนายราชนทร์ สอนกลาง หัวหน้าสำนักงานปลัด ประกอบด้วย

1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

มี นายราชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน มีหน้าที่ควบคุม ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน และมีนางสาวกุศล ขาวเรือง บุคลากร นายชนวัฒน์ แสนละเอียด นักพัฒนาชุมชน นางสาวจันทร์ศรี รังคำทอง เจ้าพนักงานธุรการ นางสาวเนตรนภา สายกระสุน ผู้ช่วยครูดูแลเด็กเล็ก นางสาวสุวิมล อังคะหิรัญ ผู้ช่วยครูดูแลเด็กเล็ก นางอัญชลี ไสยวรรณ นักการภารโรง นายประสิทธิ์ ทองอ่อน พนักงานขับรถ และนายวีระ กลางเนิน พนักงานขับรถ ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

งานธุรการ และงานสารบรรณ

มี นางสาวจันทร์ศรี รังคำทอง เจ้าพนักงานธุรการ เป็นหัวหน้างาน และมีนางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
3. งานเลขานุการและงานประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนการประชุมอื่น ๆ

4. งานสาธารณกุศลขององค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ

5. งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ

6. งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์

7. งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

8. งานจัดทำคำสั่งและประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบล

9. งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน

10. งานแจ้งมติ ก.อบต. และก.อบต.จังหวัด ให้ส่วนต่าง ๆ ทราบ

12. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย และให้ช่วยปฏิบัติงานธุรการของฝ่ายต่าง ๆ ในสังกัดด้วย

งานการเจ้าหน้าที่

มี นางสาวกุศล ขาวเรือง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง

2. งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ

3. งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก

4. งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติ คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง

5. งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล

6. งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

7. งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง

8. งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อการขอรับทุนการศึกษา

9. งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ

10. งานการลาพักผ่อนประจำปี และการลาอื่น ๆ

11. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานไต่สวนและบรรเทาสาธารณภัย

มี นายชนวัฒน์ แสนละเอียด เป็นหัวหน้างาน โดยมี นายประสงค์ ช่างไม้ และพนักงานจ้างทุกคน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานในงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ
2. งานป้องกันและระงับอัคคีภัย งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ มีพนักงานจ้างทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วย
4. งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน
5. งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร
6. งานการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานส่งเสริมการท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ

มี นายราเชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน โดยมี นางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานส่งเสริม เผยแพร่ ให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและจังหวัด
2. งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวกและบริการนำเที่ยว
3. งานจัดตั้งศูนย์เยาวชน สนามกีฬา หรือลานกีฬาเพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของเด็กและเยาวชน
4. จัด/ สนับสนุนชมรมหรือกลุ่มกีฬาลดจนกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้พัฒนาทักษะและหลีกเลี่ยงยาเสพติด
5. การจัดกิจกรรมกลุ่มสนใจเพื่อให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว
6. งานนันทนาการชุมชน
7. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานนโยบายและแผน

มี นายราเชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน โดยมี นางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ
2. งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

3. งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความเพียงพอของบริการสาธารณูปโภค

4. งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้ - รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต

5. งานจัดทำแผนและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนา ระยะปานกลางและแผนประจำปี

6. งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

7. งานประสานงานกับหน่วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน

8. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานกฎหมายและคดี

มี นายราชนทร์ สอนกลาง เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานในงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณา วินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย ร่าง และพิจารณาตรวจร่างข้อบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

2. งานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

3. งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานส่วนตำบล และการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์

4. งานสอบสวน และเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดข้อบัญญัติ

5. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานประชาสัมพันธ์

มี นายราชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน โดยมี นางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานในงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานเผยแพร่ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด และรัฐบาล

3. งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

4. งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหาร พิจารณาวางหลักเกณฑ์ ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ

5. งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์

6. งานสารนิเทศ

7. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานจัดทำงบประมาณ

มี นายราเชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน โดยมีนางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็น ผู้ช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้หน่วยงานต่าง ๆ

ทราบและดำเนินการ

2. งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ

3. งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ

4. งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลและ งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

5. งานศึกษาหาฐานรายได้ใหม่ ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

6. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

มี นายธนวัฒน์ แสนละเอียด ปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานพัฒนาชุมชน

2. การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด

3. งานส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสทาง

สังคม

4. การจัดตั้งกลุ่มพัฒนาชุมชน

5. งานจัดตั้ง/ส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์เยาวชน

6. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสังคมสงเคราะห์

มี นายธนวัฒน์ แสนละเอียด ปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานสังคมสงเคราะห์เด็กและเยาวชน

2. งานสังคมสงเคราะห์คนชรา
3. งานสังคมสงเคราะห์คนพิการและทุพพลภาพ
4. งานสังคมสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเอดส์
5. งานสังคมสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคมและครอบครัว
6. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

มี นายราชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน โดยมีนางสาวเนตรนภา สายกระสุน เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการจัดศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และส่งเสริมการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยแก่ประชาชน
2. ส่งเสริมการจัดห้องสมุด ที่อ่านหนังสือพิมพ์ หรือศูนย์เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชน
3. จัด/สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ แก่เด็กและเยาวชน
4. ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางศาสนา และกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม ศีลธรรม
5. จัดงานประเพณีและส่งเสริมอนุรักษ์ประเพณี และศิลปะ วัฒนธรรม ตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. จัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลาย
7. รวบรวมข้อมูลศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เพื่อการอนุรักษ์ และศึกษาค้นคว้า
8. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ส่วนการคลัง

ให้ นางสาวศรีรัตน์ หนูชู เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานงานธุรการ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด
งานการเงินและบัญชี

มี นางสาวศรีรัตน์ หนูชู เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
2. งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
3. งานจัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน

4. งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย
5. งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท
6. งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และรายงานอื่น ๆ
7. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานการคลังและงบประมาณ

มี นางสาวไพลิน วิเศษฤทธิ์ เป็นหัวหน้างาน โดยมีนางสาวทศชา สุทธิวรวิ เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
2. งานจัดทำสถิติรายรับ และรายจ่ายจริง ปีงบประมาณ
3. จัดทำสถิติการรับและจ่ายเงินนอกงบประมาณ
4. จัดทำสถิติเกี่ยวกับการรับ และจ่ายเงินสะสม
5. จัดทำสถิติเกี่ยวกับการรับ และจ่ายเงินอุดหนุน
6. จัดทำสถิติเกี่ยวกับรายรับและรายจ่ายเกี่ยวกับงบเฉพาะการ
7. การรายงานสถิติการคลังประจำปี และการให้บริการข้อมูลทางด้านสถิติการ

คลัง

8. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัฒนารายได้

มี นางพนัญช์ สุขเกษม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษี อากรค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. งานวางแผนการจัดเก็บรายได้ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
3. งานวางแผนและโครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

4. งานพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีท้องถิ่นและรายได้อื่น

5. งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร
6. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน

มี นางพนัญช์ สุขเกษม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน

2. งานปรับปรุงแผนที่ภาษี โรงเรือนและที่ดิน
 3. งานปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่
 4. งานปรับปรุงข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ผ.ท.1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 17)
 5. งานสำรวจและตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
 6. งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน รหัสเจ้าของทรัพย์สินและรหัสชื่อผู้ชำระภาษี (ผ.ท.4 และ 5)
 7. งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี
 8. งานจัดเก็บและดูแลรักษาทรัพย์สินและเอกสารข้อมูลต่าง ๆ
 9. งานการจัดทำรายงานประจำเดือน
 10. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- งานจัดหาผลประโยชน์
- มี นางพจนิษฐ์ สุขเกษม มีหน้าที่เกี่ยวกับ
1. งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
 2. งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5)
 3. รายงานและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือแนบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ
 4. งานพิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่
 5. งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี
 6. งานจัดเก็บและชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ
 7. งานลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายในทะเบียนเงินผลประโยชน์ และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) ของผู้เสียภาษีแต่ละรายเป็นประจำทุกวัน
 8. งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี
 9. งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน
 10. งานเก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่าง ๆ
 11. งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น
 12. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานเร่งรัดรายได้

มี นางพจณี สุขเกษม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีทราบล่วงหน้า
2. งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือคำร้องภายในกำหนด และรายชื่อผู้ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ภายในกำหนดของแต่ละปี
3. งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณี ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในกำหนด
4. งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณี ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นภายในกำหนด
5. งานประสานงานกับฝ่ายนิติกรเพื่อดำเนินคดีกับผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น (ไม่ยื่นแบบ ฯ และ ไม่ชำระภาษี) โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
6. งานเกี่ยวกับการดำเนินการยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน
7. งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเร่งรัดรายได้
8. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัสดุและทรัพย์สิน

มี นางน้ำผึ้ง เชิงเขา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานจัดซื้อและจัดจ้าง
2. งานการซ่อมและบำรุงรักษาทรัพย์สิน
3. งานการจัดทำทะเบียนพัสดุ
4. งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
5. งานการจำหน่ายพัสดุ
6. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนโยธา

ให้ นายกนก จันทะ โคตร ปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน โดยมี นายประสงค์ ช่างไม้ และนางสาวดวงกมล พิมล เป็นผู้ช่วยรับผิดชอบงาน ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

งานธุรการ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

งานก่อสร้าง

มี นายราชนทร์ สอนกลาง เป็นหัวหน้างาน และมีนายประสงค์ ช่างไม้ เป็นผู้ช่วย

มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน และสิ่งติดตั้งอื่น ๆ
2. งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า
3. งานปรับปรุงแก้ไข และป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ
4. งานให้คำแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง
5. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานออกแบบและควบคุมอาคาร

มี นายกนก จันทะโคตร เป็นหัวหน้างาน และมีนายประสงค์ ช่างไม้ เป็นผู้ช่วย

มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานประมาณราคา
2. งานออกแบบและเขียนแบบ
3. งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่
4. งานควบคุมพัสดุ งานโยธา
5. งานวางโครงการ และควบคุมการก่อสร้าง
6. งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร ตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
7. งานตรวจสอบกำหนดผังบริเวณ แนวระดับของอาคารที่ขออนุญาต
8. งานตรวจรับรองอาคารตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และหรือ

กฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

9. งานรองรับระวางแนวเขตที่ดิน
10. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานผังเมือง

มี นายกนก จันทะโคตร เป็นหัวหน้างาน และมีนายประสงค์ ช่างไม้ เป็นผู้ช่วย

มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานร่าง เขียนแบบแปลน แผนผังสำหรับการวางผังเมือง
2. งานสำรวจ รวบรวม ตรวจสอบข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ทางวิศวกรรม
3. งานจัดทำรายงานและวางหรือจัดทำผังเมืองต่าง ๆ
4. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานสาธารณูปโภค

มี นายกนก จันทะโคตร เป็นหัวหน้างาน โดยมีนายประสงค์ ช่างไม้ เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานติดต่อประสานงานด้าน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์
 2. งานควบคุมดูแลไฟฟ้าสาธารณะ
 3. งานซ่อมบำรุง ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์
 4. งานควบคุมดูแลกิจการประปาของหน่วยงาน
 5. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ใน มาตรา 40 ว่า สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมามาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ได้มีประกาศของ กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีฐานะเป็น นิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน โครงสร้าง อำนาจหน้าที่และรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ฝ่ายการเมือง

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น แต่ถ้าหากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้านก็ให้มี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่มีเพียง 2 หมู่บ้านก็ให้มีสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดคราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง มีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็น แนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบ ข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเพิ่มเติม ควบคุมการปฏิบัติงานของ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับของทางราชการ

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน และเลขานุการจำนวน 1 คน โดยมีอำนาจหน้าที่ คือ บริหารกิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบ

การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบล งบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติม เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วขออนุมัติต่อนายอำเภอ รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2. ฝ่ายประจำ

มีพนักงานส่วนตำบลมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะผู้บริหารและดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมาย โดยในฝ่ายประจำได้กำหนดให้มีส่วนราชการต่าง ๆ คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และ ส่วนราชการที่มีความจำเป็น

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ ปวช. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน ส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาต ส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาตและช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่

ชัยวุฒิชัย เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความพึงพอใจ เป็น 3 ด้าน ได้แก่ คือ 1) ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาของระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ (1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงอาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี (2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้สูงอาจมีกำลังซื้อด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งที่ตนเองต้องการบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อม

ด้านการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีอาชีพรับจ้างหรือลูกจ้าง และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการต้นแบบในการให้บริการประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจวรรณ โพธิะกุล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ จำแนกตามภูมิหลังของประชาชนผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการบนสำนักงานเขตหลักสี่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.75 อายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 ประกอบอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และช่วงเวลาที่มารับบริการ 08.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 62.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความเห็นว่า การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน เรียงลำดับก่อน-หลัง และยุติธรรมในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความเห็นว่า ท่าเลที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสมเพียงพอ และสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อราชการ และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความเห็นว่า มีการให้บริการงานต่าง ๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระดับความถี่ในการติดต่อกับสำนักทะเบียน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี และภูมิถิ่นกำเนิดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

กษพร วัฒนาธรรม (2549, บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริการส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตขององค์การบริการส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลของประชาชนในเขตองค์การบริการส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลมีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านความเชื่อถือได้ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ สำหรับอันดับ 3 คือ ด้านความมั่นคงในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริการส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต ในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และระยะทางที่ใช้ในการเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่ต่างกัน

จรรดิ เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

จัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 2.83$) ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการทันที มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.76$) ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.76$) ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.61$) และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.253$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ของฝ่ายพัฒนารายได้และผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้ สำนักการคลัง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธานินทร์ คำรหัสกล้า (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ที่อยู่อาศัย รายได้ และการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับไม่พอใจ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1. ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง เพศหญิงมีความคิดเห็นมากกว่า
 2. กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 18-30 ปี และ 31-59 ปี
 3. กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นมากกว่าอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง และพนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม
 4. กลุ่มผู้ที่อยู่อาศัย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 11 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน
 5. กลุ่มผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่า ผู้มีรายได้ 1-5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท
 6. กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาอื่น
- นวนุช อินพวน (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ

ความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ไม่ต่างกัน

น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท ความคิดเห็นของประชาชนต่อกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อขอใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี พบว่า ช่วงเวลาและขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม เห็นด้วยกับระเบียบข้อบังคับในการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยรวมรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระวีวรรณ โกชาคม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ไม่ต่างกัน

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, อ้างถึงใน ยุทธนา ชันดิยะ, 2545, หน้า 19) ที่ได้พัฒนาเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ

ด้าน	แนวคิด
ด้านรูปธรรมของการบริการ	แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry

ตารางที่ 3 ตัวแปรและแหล่งที่มา

ตัวแปร	แหล่งที่มา
--------	------------

อาชีพ เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

น้ำทิพย์ สายทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่อการให้บริการฝ่ายใบอนุญาตขับรถยนต์ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จรรณี เกียรติพรชัย (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

ระวีวรรณ โกษาคม (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี การศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน