

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. การบริการสาธารณะ
3. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ
4. แนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทย
5. เมืองพัทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “Service” คือ สิ่งที่ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที

การบริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ ลูกค้าต้องการ ในแบบที่เขาต้องการ และในเวลาที่เขาต้องการ

คำว่า “Service” สามารถให้ความหมายได้ตามตัวอักษรแต่ละตัว ได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
E = Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
V = Voluntariness manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ว่าทำงานอย่างเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
C = Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E= Enthusiasm

การให้ความสะดวก แก่ ผู้ที่ต้องการ มีการเพิ่มมูลค่า
ด้วยการเพิ่มความสะดวก เพื่อ การกลับมาใช้ใหม่

Verma (1986, p. 45 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรตนา, 2543, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการ
ที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่
กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ดึงดูดการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่
แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะ
ของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี
5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์
และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด
มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์
สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และ
สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า
และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง
จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย
สะดวก สบาย สั้นปลี่ยนทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ
หรือผู้ใช้บริการมาก จนเกินไป

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่สามารถจับ สัมผัส
หรือแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการ
ทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก

ผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 อ้างถึงใน อัสวประภาญจน์ สนธิจันทร์, 2551, หน้า 15) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

การบริการภาครัฐ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนวคิด วิธีการปรับปรุงการบริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ไขปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดัน ทั้งหลายข้างต้นให้ถูกล่วงไปให้ได้มากที่สุด นั่นคือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการ เช่น การรู้จักวางแผนและจัดหานำเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่ายและมีความคมชัดซึ่งทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงานก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงาน ได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้า และการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษให้ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้นขึ้นพร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพโดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่เป็นทางการ จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน อาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงาน ได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอน การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอน ไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดได้เช่นกัน

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือสามารถรับบริการ หลาย ๆ อย่างในจุดเดียว ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบาย และ ประหยัดเวลาได้มาก

4. การปรับปรุงให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถ

ทำได้สะดวก ง่ายและฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น ดังนั้นการรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็ว และสามารถให้บริการได้ดีกว่าและฉับไวกว่าคู่แข่ง

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 7 อ้างถึงใน พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์ 2550, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ก็ได้

การบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมร่วมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งการบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน และมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2531, หน้า 21) ได้พิจารณาถึงการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล (2491, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการ สาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในอยู่ในการควบคุมของ ฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นและสอดคล้องกับปัจจุบัน
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและไม่มีการหยุดชะงัก ถ้า บริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

บรรจบ กาญจนกุล (2538, หน้า 7) ได้อธิบายความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของส่วนรวมของประชาชนซึ่งอาจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย และกิจกรรมที่ ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

Millett (1954, pp.78-84, อ้างถึงใน ขวลิศ เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 15-16) ได้กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางที่สำคัญคือ

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มี ฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ซึ่งผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการ ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นกันเองและ สม่ำเสมอโดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไป ลูกค้านักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp.41-50 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 17-18) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกิดริศผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหา และทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจ ให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของพบว่า คุณภาพการบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “Servqual” (Service Quality) ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นเดียวกัน เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการ บริการที่ให้บริการมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สามารถละเลยได้ ซึ่งหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

แนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการแนวใหม่ ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติราชการ โดยได้บัญญัติไว้ในมาตรา 3/1 ดังนี้

การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดีเหมาะสมและเป็นธรรม ที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคม ดังนั้นในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่โดยตรง ปรับปรุงระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ให้รวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการที่ดี จึงประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1. การมีกฎ กติกา ระเบียบ ที่เอื้ออำนวย หรือสนับสนุน ต่อการบริหารจัดการที่ดี
2. การมีผู้นำที่ดีในองค์การ

3. การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร

4. การมีระบบพัฒนา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านที่ดี พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 6 ดังนี้ คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. เกิดผลประโยชน์ของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551-2555 คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551-2555 ไว้ดังต่อไปนี้

“ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม และธรรมาภิบาล”

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555)

แนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551-2555 ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปรวดเร็ว
2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ กิจริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเองต่อประชาชนและต่อสังคมโดยรวม

ในการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเพื่อให้มีปัจจัยเกื้อหนุนรองรับหลายประการกล่าวคือ

การร่วมเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาระบบราชการ

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการของตนให้สามารถเทียบเคียงสมรรถนะกับภาคเอกชน หรือหน่วยงานในภาครัฐที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า หรือองค์กรที่เป็นผู้นำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นตัวอย่างดำเนินการ (Best Practices) เพื่อเป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ร่วมกับ ก.พ.ร. ซึ่งอาจจะมาจากการลงทุนสร้างหรือแสวงหา “หน่วยงานต้นแบบ” ซึ่งมีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ หรือสามารถดำเนินการด้านใดด้านหนึ่งเป็นผลสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับ หรือมีความเป็นเลิศ และนำมาใช้เป็นต้นแบบเพื่อการเทียบเคียง (Benchmarking) และเป็นศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ แหล่งทัศนศึกษางานในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป ทั้งนี้ในบางกรณีอาจเป็นรูปแบบของการประกวดหรือแสวงหาหน่วยงานต้นแบบภายในกระทรวงเดียวกัน เช่น โรงเรียน หรือโรงพยาบาล “ในฝัน” ขึ้นมาเป็นตัวต้นแบบสำหรับการเทียบเคียงก็ได้

2. ส่งเสริมให้มีกลไกประสานและเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานกลางเข้าด้วยกัน เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีเอกภาพ รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนและไม่สร้างภาระให้แก่ส่วนราชการจนเกินความจำเป็น

3. แสวงหาความร่วมมือจากภาคธุรกิจเอกชนให้เข้ามาร่วมกับ ก.พ.ร. มากขึ้น เพื่อช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ หรือเทคโนโลยีบางอย่างให้แก่ข้าราชการและหน่วยงานของรัฐในฐานะของการเป็นบรรษัทพลเมืองที่ดี (Good Corporate Citizenship) ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวอย่าง เช่น ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้บริหารสูงสุดของหลายบริษัทได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา/พี่เลี้ยง เพื่อฝึกงานให้แก่ข้าราชการในโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) เป็นต้น

4. ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศเพื่อสร้าง “ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย” ในการศึกษาวิจัย สร้างกรณีศึกษาต้นแบบ และแสวงหานวัตกรรมและความริเริ่มใหม่มาปรับใช้กับการพัฒนาระบบราชการของไทยรวมถึงการเปิดให้ประชาชนและข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานของทาง

ราชการ เช่น กรณีของการส่งเสริมให้มีโครงการ “ความคิดไร้ขีดจำกัด” (Ideas are Free) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ซึ่งความคิดเห็นเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็สามารถเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญและนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การขนาดใหญ่ได้

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เป็นเทคนิคการจัดการที่เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถหลักของผู้บริหาร ในยุคปัจจุบันที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองและองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และมีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งที่องค์กรจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง คือองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ด้านต่อไปนี้

1. เป้าหมายและกลยุทธ์ (Goals and Strategies) องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายและกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายอยู่ตลอดเวลา เช่น เมื่อมีการขยายกิจการหรือเมื่อต้องเสนอสินค้าหรือบริการตัวใหม่เข้าสู่ตลาด เมื่อต้องแสวงหาตลาดใหม่เพื่อรองรับสินค้า เป็นต้น

2. เทคโนโลยี (Technology) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีตั้งแต่ระดับเล็กน้อยถึงระดับสำคัญ เช่น การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์สายตรงเป็นระบบเครือข่ายให้ลูกค้า สามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวก ถือเป็นการเปลี่ยนเทคโนโลยีระดับเล็กน้อยแต่ถ้าทั้งกิจการต้องเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรและเทคโนโลยีใหม่ทั้งหมดเพื่อการผลิตให้ทันสมัย ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงใหญ่

3. การออกแบบงานใหม่ (Job Redesign) องค์กรจำเป็นต้องจัดแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ใหม่มีระดับความมากหรือน้อยในประเด็น เช่น ความหลากหลาย (Variety) การให้อิสระ (Autonomy) การมีลักษณะเฉพาะ (Identity) การให้ความสำคัญ (Significance) ตลอดจนการจัดระบบข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นต้น

4. โครงสร้าง (Structure) เช่น จัดโครงสร้างแบบตามหน้าที่หรือแบบที่เน้นผลผลิตจะมีความเป็นทางการและรวมศูนย์เพียงไร เน้นแบบแนวราบหรือแนวตั้ง (Flat or Tall Structure) หรือแบบเครือข่าย (Networking) เป็นโครงสร้างแบบจักรวาล (Mechanic Structure) หรือแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Structure) เป็นต้น

5. กระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นขั้นตอนการทำงานสำเร็จ ก็อาจจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น แทนที่เคยทำตามลำดับเป็นขั้นตอน ไปเป็นการร่วมทำพร้อมกันจนงานสำเร็จ

6. คน (People) คนที่เคยปฏิบัติงานอยู่ในองค์การจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อเงื่อนไขอื่นได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี วิธีแรกปรับเปลี่ยนคนออกและจ้างคนที่เหมาะสมกับการกิจใหม่เข้าแทน ทำนองที่เรียกว่าถ่ายเลือดใหม่ (New Blood) วิธีหลัง ใช้วิธีเปลี่ยนแปลงคนเดิมด้วยการพัฒนาฝึกอบรมด้านทักษะและเจตคติที่สอดคล้องกับงานใหม่ เป็นต้น

เมืองพัทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ



ภาพที่ 1 ตราประจำสภาว่าการเมืองพัทยา

การจัดตั้งเมืองพัทยาเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

เมืองพัทยাজัดตั้งโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 โดยการยุบเลิกสุขาภิบาลนาเกลือ ซึ่งเจตนารมณ์ในการจัดตั้งเมืองพัทยาให้เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษของรัฐบาลสมัยนั้น ก็เพื่อทดลองนำเอาระบบการจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกกันว่า รูปแบบสภา-ผู้จัดการ ที่เทศบาลหลายแห่งในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้อยู่นำมาทดลองใช้ในประเทศไทย จะต้องมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น (Local Council) และส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จัดหาว่าจ้างผู้ที่มีความเหมาะสมมาเป็นผู้จัดการเมือง กล่าวคือ สภาเป็นผู้ว่าจ้างผู้จัดการซึ่งจะอยู่ในวาระที่กำหนด เช่น 2 ปี หรือ 4 ปี รูปแบบนี้ผู้บริหารมาจากการว่าจ้างเพื่อให้ได้ผู้บริหารมืออาชีพและปลอดจากการเมือง

ที่ตั้ง

เมืองพัทยา ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออก บริเวณเส้นรุ้งที่ 13° เหนือ และเส้นแวงที่ 101° ตะวันออก อยู่ในท้องที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตรเลขที่ 171 หมู่ 6 ถนนพัทยาเหนือ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20260

อาณาเขต

ทิศเหนือ	เริ่มจากแนวคลองกระดังงา
ทิศตะวันออก	ขนานไปกับถนนสุขุมวิท (ห่างจากถนนสุขุมวิทไปทางทิศตะวันออก ประมาณ 900 เมตร)
ทิศตะวันตก	ขนานกับแนวชายฝั่งทะเล
ทิศใต้	จรดพื้นที่ตำบลห้วยใหญ่
พื้นที่	

พื้นที่ทั้งหมด	208.10 ตร.กม. (130,062.50 ไร่)
พื้นดิน	(รวมเกาะล้าน) 53.44 ตร.กม. (33,400 ไร่)
พื้นน้ำ	154.66 ตร.กม. (96,662.50 ไร่)
เกาะล้าน	4.07 ตร.กม. (2,543.75 ไร่)

พญาประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบล คือ

1. ตำบลนาเกลือ หมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (เกาะล้าน)
2. ตำบลหนองปรือ หมู่ 5, 6, 9, 10, 11, 12 และ 13
3. ตำบลห้วยใหญ่ หมู่ 4
4. ตำบลหนองปลาไหล หมู่ 6, 7 และ 8

คำขวัญของศาลาว่าการเมืองพญา

เมืองท่องเที่ยวทันสมัย หลากหลายอารยธรรม ชื่นข้าเสี่ยงดนตรี ประเพณีวันไหลมากมาย
การกีฬา

วิสัยทัศน์ของส่วนราชการเมืองพญา

“เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติที่น่าอยู่ของคนทั้งโลก
โดยมุ่งเน้นอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีศักยภาพ มีแบบแผน ในการพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำในการพัฒนาเมืองพญา
อย่างโปร่งใส”

พันธกิจ

1. การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว
2. การพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตศักยภาพของคนและความเข้มแข็งของชุมชน การพัฒนาระบบ
การศึกษาและส่งเสริมการศึกษาศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

4. คุ้มครองดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ส่งเสริมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
6. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย
และต่างประเทศ
2. ด้านยาเสพติด
3. ด้านการคมนาคมทางบกและทางทะเล

4. ด้านการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์
5. ด้านการศึกษา
6. ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานและด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร

7. ด้านการกีฬาและการนันทนาการ
8. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจแบบพอเพียง ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
9. ด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
10. ด้านการจัดระเบียบสังคมเพื่อส่งเสริม ศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมท้องถิ่นและ

ศาสนา

11. ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำและพลังงานทดแทน
12. ด้านผังเมืองและการพัฒนาเมือง Cluster ให้มีความเท่าเทียม
13. ด้านการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ตรวจสอบได้

พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

มาตรา 62 ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย เมืองพัทยามีอำนาจหน้าที่
ดำเนินการในเขตเมืองพัทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การรักษาความสงบเรียบร้อย
- (2) การส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- (3) การคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (4) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (5) การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (6) การจัดการจราจร
- (7) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (8) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย
- (9) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (10) การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ และที่จอดรถ
- (11) การควบคุมอนามัยและความปลอดภัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรม หอพัก และสถานบริการอื่น
- (12) การควบคุมและส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

(13) การบำรุงรักษาสีตปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น

(14) อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาลนครหรือของ เมืองพัทยา

สำนักงานช่างประกอบด้วย

1. งานธุรการ

2. ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง

2.1 งานธุรการ

2.2 ฝ่ายควบคุมอาคาร

2.2.1 งานควบคุมอาคาร

2.2.2 งานขออนุญาตอาคาร

2.2.3 งานขออนุญาตด้านอุตสาหกรรมและพลังงาน (กำหนดใหม่)

2.3 ฝ่ายผังเมือง

2.3.1 งานจัดทำและควบคุมผังเมือง

2.3.2 งานดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณะ

3. ส่วนควบคุมการก่อสร้าง

3.1 งานธุรการ

3.2 ฝ่ายวิศวกรรมโยธา

3.2.1 งานวิศวกรรมโยธา 1

3.2.2 งานวิศวกรรมโยธา 2

3.3 ฝ่ายสถาปัตยกรรม

3.3.1 งานสถาปัตยกรรม 1

3.3.2 งานสถาปัตยกรรม 2

3.4 ฝ่ายวิศวกรรมจราจรและขนส่ง

3.4.1 งานระบบสัญญาณไฟจราจร

3.4.2 งานออกแบบและบำรุงรักษา

3.5 ฝ่ายวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

3.5.1 งานจัดการสารสนเทศภูมิศาสตร์

3.5.2 งานเขียนแบบคอมพิวเตอร์

3.5.3 งานบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

4. ส่วนการโยธา

4.1 งานธุรการ

4.2 ฝ่ายสาธารณูปโภค

4.2.1 งานบำรุงรักษาทางและสะพาน

4.2.2 งานสถานที่และประรำพิธี

4.2.3 งานไฟฟ้าสาธารณะ

4.3 ฝ่ายสวนสาธารณะ

4.3.1 งานเรือนเพาะชำและบำรุงรักษาพันธุ์ไม้

4.3.2 งานควบคุมและบำรุงรักษาสถานที่

4.3.3 งานออกแบบและปรับปรุงภูมิทัศน์

4.4 ฝ่ายศูนย์เครื่องจักรกลโยธา

4.4.1 งานศูนย์เครื่องจักรกลโยธา 1

4.4.2 งานศูนย์เครื่องจักรกลโยธา 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดาวรรณ สังฆะโยธิน (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ ธนาคารออมสินในเขตดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีกลุ่มตัวอย่าง 500 คน ใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่สรุปผลเป็นร้อยละ และใช้สถิติทดสอบ Independent t-test ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA มาใช้ทดสอบค่าความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ถ้ามีความแตกต่างที่จะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ จะใช้ LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมือง พบว่า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้านยกเว้น ในด้านการบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และความเข้าใจ และด้านการบริการด้วยความกระตือรือร้น จะมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตดอนเมืองพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมากทุกด้านผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน

มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตคอนเมืองที่แตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานด้านการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตคอนเมือง พบว่าการให้บริการของธนาคารด้านบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และความเข้าใจ ด้านบริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว ด้านบริการพร้อมกับการให้เกียรติ มีระดับคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินในเขตคอนเมืองที่แตกต่างกัน

อภิวัฒน์ บุญสาธ (2553, บทคัดย่อ) การจัดทำโครงการบ้านเอื้ออาทรมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัยที่เป็นตัวอาคารเท่านั้น แต่ยังมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งเป้าหมายสุดท้าย คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชนให้น่าอยู่อย่างยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน รวมถึงความคาดหวังในคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง ประชาณิเวศน์ และ ห้วหมาก จำนวน 4,142 หน่วย ซึ่งเป็นโครงการ นำร่องการบริหารชุมชนเอื้ออาทรแบบบูรณาการของการเคหะแห่งชาติ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้อยู่อาศัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 500 ราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุโดยเฉลี่ย 35.8 ปี มีคู่สมรสแล้ว ร้อยละ 61.0 เป็นโสด ร้อยละ 29.4 ส่วนที่เหลือเป็นหม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.6 มีบุตร โดยเฉลี่ย 1.4 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.6 และมีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างภาคเอกชนหรือโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 59.4 โดยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยเดือนละ 13,200 บาท มีผู้อยู่อาศัยในแต่ละครัวเรือนเฉลี่ย 2.8 คน และเข้าอยู่อาศัยประจำในโครงการมาแล้วโดยเฉลี่ย 6.5 เดือน ในด้านการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนในระดับพอใช้ถึงดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน และการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนมีความสัมพันธ์ (Correlation) กับประเภทห้องชุดและจำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน ส่วนความคาดหวังในคุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในด้านการให้บริการทั่วไปมากกว่าด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 23.2 20.0 15.2 และ 12.2 ตามลำดับ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabulation) พบว่า การจัดลำดับความสำคัญด้านบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กับเพศ และการจัดลำดับความสำคัญด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและประเภทห้องชุด