

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หน่วยงานของรัฐ

4. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

Wolmen (1990) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้ว เกิดการเรียนรู้หรือผลึกคั่นให้เกิดความคิดความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง

Webster (1999, p.385) ได้ให้นิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใด เป็นการประเมินประสบการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกแท้จริง

จุฑาทัย ครุฑเดชะ (2550) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

กำธร รัตนธรรม (2552) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อ เจตนคติและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

สรุปความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความเชื่อ เจนคติและค่านิยมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจจะแสดงด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2546) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานของการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเองต้อนรับด้วยกิริยาและวาจาอันความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง ความอดทนอย่าขุ่นเคือง ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า หาข้อมูลเพื่อตอบข้อเท็จจริงให้กับลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น ความจดจำความกระตือรือร้น ความจริงใจ ความมีไหวพริบในการบริการ ความมีอัธยาศัย ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ความสามารถในการนำไปใช้ได้

3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้

ความไว้วางใจ จำต้องไม่ได้ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติ จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือ คือความพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. ญุณเฒสำหรับกรให้บริกร กรเ้ำใจในความต้องการของผู้ใช้บริกร

5.1 กรรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กรียาทำทง หลีกเลียงที่จะพูด ภาษาเฉพาะ หลีกเลียงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริกร หน้าทีกรบริกรที่ดีควรฟังมากกว่าพูด อย่าตอบ ห้วน ๆ กับผู้ใช้บริกร อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริกรอย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริกร มองหน้าผู้ใช้บริกร เมื่อพูดกับเขาเสมอ

5.2 ความมีมารยาท คือ กรที่ผู้ใช้บริกรมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ทีมาใช้บริกรมี ความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปมาลาไหว้ ความรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ความสำรวมกรียาทำทง รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริกรเป็นงานทีต้องอาศัยความอดทนยอมรับคำตำหนิติชม ถือคิดว่า กรตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือเพื่อก่อมิใช่ดเพื่อทำลายล้างเพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือ แก้ไขให้ดีขึ้นควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริกรควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ ควรขอบคุณผู้ทีมาใช้บริกร ในโอกาสอันควร

5.3 กรมีความรับผิดชอบ ต่องานทีได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริกร เฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติทีดีต่อ กรให้บริกร

5.5 กรมีความน่าเชื่อถือ

6. กรบริกรทีประทับใจ ในปัจจุบันการแข่งขันทีจำเป็นอีกอย่าง คือ กรบริกร (Service) และการพัฒนาทงด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่ เป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริกรจะต้องตระหนักและเ้ำใจถึง ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ทีหวังจะได้รับ คือสินค้า หรือบริกรทีมีคุณภาพสูงสุด สิ่งทีทำให้เกิดความประทับใจ คือ

6.1 ความประทับใจครั้งแรก

การจัดสถานที่ทงงาน อาคาร สำนักงาน สถานที่ให้บริกรต้องสะอาดเรียบร้อยอยู่ ตลอดเวลา สภาพของผู้ปฏิบัติงาน แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส

6.2 กรให้ความสนใจอย่างจริง

กรสนทนาใช้วาจาทีไพเราะอ่อนหวาน กรมีท่าที สีหน้าทียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจ ให้บริกร ให้บริกรด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจในกรทงงาน

6.3 การให้เกียรติ ขกย่อง

การให้ความสนใจไม่ว่าผู้ที่มาใช้บริการเป็นผู้ใด ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้วย การสนทนา มีท่าที สีหน้าที่เป็นมิตร

6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance: SQA) มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นที่การศึกษาองค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

8. ทฤษฎี 3 I's แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจาก สาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา ปละสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติซึ่งได้แก่ Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of Skills) ที่เพียงพอ ในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมกง่ายของตัว ผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิด ปัญหาต่อไป Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้ และใจ (Malicious Act) ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

9. หลักการ 3 E's เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ หลักการ 3 E's คือวิธีการเข้าถึง การ แก้ปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) 3 แนวทางซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษร ขึ้นต้นด้วย E's เช่นเดียวกันจึงเรียกว่า หลักการ 3 E's เพื่อความสะดวกแก่การจดจำหลักการ 3 E's มี ดังนี้ Engineering คือ แนวทางการแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิค หรือทฤษฎี Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2546) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหาร กิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (ปัจจุบันถูกแทนที่ด้วยพระราชกฤษฎีกาปี 2546) ได้นำคำ ว่า Good Governance มาใช้โดยในที่นี้ มีความหมายที่เข้าใจง่ายแม้จะยาวไปสักนิดแต่ก็สื่อ ความหมายได้ดีพอสมควร คือ “ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” มุ่งเห็นให้หน่วยงาน ของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม

หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แต่ละหลักสามารถจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งแต่ละระดับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์กรที่มีบริหารจัดการที่ดีจะ ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ และระดับประเทศต่อไป ในทางกลับกัน การกำหนดบทบาทของ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาชนในระดับประเทศจะมีผลต่อบทบาทภาคกิจ และการบริหารจัดการของระดับภาครัฐ และระดับองค์กรด้วย

หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตาม กฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ

ความยุติธรรมของสมาชิกในระดับประเทศ หมายถึง กระบวนการเสนอร่างกฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นไปด้วยความชอบธรรม เนื้อหาของกฎหมายมีความทันสมัย เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น จะต้องไม่ขัดกับรัฐธรรมนูญบังคับใช้กับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย

ในระดับภาครัฐ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้ในการบริหารงาน ร่วมกันภายในภาครัฐ เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ พัสดุ และการบริหารงานบุคคล ซึ่งขณะนี้อยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เพื่อให้เนื้อหามีความทันสมัย และเอื้อต่อการบริหารงานที่คล่องตัว และรับผิดชอบต่อผลงาน และประชาชนของแต่ละองค์กร

ในระดับองค์กร หมายถึง กฎ กติกา ที่ใช้ในการบริหารงานภายใน เช่น การมาทำงานหรือการเข้าประชุมให้ตรงต่อเวลา การให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงข้อตกลงในการสับเปลี่ยนหน้าที่ภายในองค์กร

หลักคุณธรรม (The Rule of Integrity) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2546) ในระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือเลือกทำงานสุจริตและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นพลเมืองดี คือ ถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ได้แก่ สังฆะ-การรักษาความลับ ทมะ-การรู้จักข่มใจตัวเอง ขันติ-การอดทน อดกลั้น และอดออม และจาละ-การรู้จักระวางความชั่ว ความทุจริต

ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานแก่คนไทยทุกคนในโอกาสครบ 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์ (ปี2525) ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน

ในระดับภาครัฐ ผู้แทนประชาชนที่เข้าไปบริหารราชการ ต้องเข้าสู่หน้าที่ด้วยความชอบธรรมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมือง ละฝ่ายประจำจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ระบุไว้

ในระดับองค์กร เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและปฏิบัติตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2537 คือมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อประชาชนและต่อสังคม

หลักความโปร่งใส (The Rule of Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส

ในระดับประเทศ ประชาชนมีอิสระในการสื่อสาร สื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีจริยธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้

ในระดับภาครัฐ การตัดสินใจและการปฏิบัติงานของภาครัฐจะช่วยให้ภาครัฐกิจเอกชนและประชาชนตัดสินใจได้ถูกต้อง และประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น

ในระดับองค์กร ประชาชนรู้ขั้นตอนที่จะติดต่อกัน และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 กำหนดให้ หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และภายในองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสในการตัดสินใจในการบริหารงาน เงิน คน มีการสื่อสารที่ดีภายในด้วย เช่น มีการกระจายข่าวรายวันหรือรายสัปดาห์ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

หลักความมีส่วนร่วม (The Rule of Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

ในระดับประเทศ รัฐธรรมนูญกำหนดให้ บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิ และเสรีภาพของตน และให้รัฐส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ นอกจากนั้นยังให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค ปลอดภัยการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาอบรมด้วย

ในระดับภาครัฐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ โดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. 2539 กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีรับฟังการแสดงความคิดเห็นในปัญหาสำคัญของชาติที่มีข้อโต้แย้งหลายฝ่ายเพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจของรัฐในการดำเนินงานอันมีผลกระทบต่อประชาชน และควรมีการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงขึ้น ในระดับองค์กร จะต้องมีการวางระบบการรับฟังความคิดเห็น และการรับรู้เรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และขณะเดียวกัน ภายในองค์กรเอง จะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารภายในด้วย

หลักความรับผิดชอบ (The Rule of Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

ในระดับประเทศ ประชาชนรู้ เข้าใจการใช้สิทธิ เสรีภาพและปฏิบัติหน้าที่ตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และใช้อำนาจโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิเสรีภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของภาครัฐ ธุรกิจเอกชนมีหน้าที่สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ให้ผู้บริโภคและไม่สามารถสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อยู่อาศัยพื้นที่

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2546) ในระดับภาครัฐ รัฐธรรมนูญกำหนดแนวทางสำหรับการตรากฎหมาย และการกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยในการแถลงนโยบายต่อรับสภา

คณะรัฐมนตรีที่จะเข้าบริหารราชการแผ่นดิน ต้องชี้แจงรัฐสภาให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการใดเพื่อบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้ และต้องจัดทำรายงานแสดงผลการดำเนินการรวมทั้งปัญหาและอุปสรรค เสนอต่อรัฐสภาปีละครั้งหนึ่ง การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำจะต้องมีความชัดเจน โดยให้ฝ่ายการเมืองรับผิดชอบในเรื่องนโยบายส่วนฝ่ายประจำรับผิดชอบในการดำเนินการให้บรรลุผลตามนโยบาย กรณีเกิดปัญหาในสังคม ภาครัฐต้องชี้แจงต่อประชาชนได้

ในระดับองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและระบบการใช้อำนาจรัฐใหม่มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจลงสู่ระดับล่าง เพื่อให้ความรับผิดชอบในทุกระดับมีความชัดเจน และมีรายงานประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จ รมรณรงค์ให้ประชาชนรับผิดชอบด้วย

หลักความคุ้มค่า (The Rule of Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ในระดับประเทศ การใช้ทรัพยากรของประเทศต้องเป็นไปด้วยความประหยัด หมุนเวียนใช้ และสร้างทดแทนใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดการเกิดมลภาวะทั้งในดิน ในน้ำ และบนอากาศ เพื่อการส่งทอดทรัพยากรที่มีความสมบูรณ์ให้คนไทยรุ่นถัดไป

ในระดับภาครัฐ ทุกหน่วยงานจะต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด มีรายงานผลการทำงาน และแสดงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรต่อสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดี ในเรื่องประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของโครงการ

ในระดับองค์กร ผู้บริหารต้องทบทวนงานในความรับผิดชอบทั้งหมดเพื่อพิจารณาถ่ายโอนงานที่ภาครัฐกิจเอกชน หรือภาคประชาชนทำได้มีประสิทธิภาพสูงกว่าออกไป เลื่อนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ระบุว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความแตกต่างทางการแข่งขันของธุรกิจ รวมทั้งอธิบายให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม จะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการดังนี้

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานของโรงแรม ได้แก่ การทำความสะอาด ความสุขสบายในการเข้าพักตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่โรงแรมควรมีให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

1.2 ลักษณะของการบริการเสริม (Secondary Service Features) คือ บริการที่กิจการมีเพิ่มให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ โรงแรมมีสวนหย่อม มีสระว่ายน้ำ มีห้องอาหาร บริการให้เช่าวิดีโอ เป็นต้น

2. การส่งมอบกิจการ (Delivery) การบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งกัน โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูด การโฆษณาธุรกิจ ลูกค้าธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับ กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับสูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะให้บริการนั้น

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัยภาพลักษณ์ ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มที่แตกต่างจากการบริการของผู้แข่งขันทั่วไป เช่น ร้านตัดผม สามารถขอผมแบบแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้ สายการบินมีที่นั่งแบบปรับนอนได้ มีสินค้าลดราคา มีการบริการโทรศัพท์ มีเปียโน มีห้องสมุด มีคอมพิวเตอร์ให้บริการบนเครื่องบิน เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์ และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล มีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือโรงแรมอื่น ๆ

อมรา พงศาพิชญ์ (2547) ได้กล่าวถึง ธรรมนูญและธรรมนูญกับองค์ประชาสังคมได้พยายามวางพื้นฐานความคิดเรื่องธรรมนูญและธรรมนูญ หรือธรรมนูญ ภายใต้อธิบายความหมายของธรรมนูญและธรรมนูญ โดยแยกเป็นความหมายระดับนามธรรมและรูปธรรม ความหมายของธรรมนูญและธรรมนูญในระดับนามธรรม หมายถึง การดูแลผลประโยชน์ของส่วนรวม โดยสมาชิกของสังคมนั้นมีการตรวจสอบซึ่งกันและกัน ส่วนความหมายในระดับรูปธรรม คือ การกำหนดเกณฑ์หรือ กฎกติกาเพื่อให้สมาชิกของสังคมนั้น ๆ สามารถตรวจสอบดูแลผลประโยชน์ของส่วนรวมได้ด้วยตัวอย่างของกฎเกณฑ์ คือ ความโปร่งใสในการทำงาน ความเสมอภาคในการกระจายผลประโยชน์ ความยุติธรรม ฯลฯ

ลิจิต ซีรเวคิน (2548) กล่าวถึง Good Governance หมายถึง กระบวนการการปกครองบริหารที่อาศัยปรัชญาหลักการที่ถูกต้องเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของสังคมและนำมา ซึ่งความเจริญในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างของหลักการของธรรมรัฐในสมัยโบราณ เช่น หลักทศพิธราชธรรม

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยที่ผู้รับบริการประสงค์จะได้รับจากผู้ให้บริการก็คือคุณภาพที่ผู้บริการได้รับ แต่บริการทางสุขภาพส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้มารับบริการอาจยังไม่รับรู้ถึงปัญหาส่วนรวมทั้งความต้องการด้านคุณภาพที่แท้จริงของตนเอง ทำให้อาจเข้าใจว่าการประเมินคุณภาพบริการของบริการทางสุขภาพผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนด และตัดสินคุณภาพของการบริการ แต่ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริการ คือ ผู้รับบริการ ฉะนั้นผู้ที่ตัดสินคุณภาพบริการทางสุขภาพควรจะเป็นผู้รับบริการเองว่าสามารถสนองตอบความต้องการได้มากน้อยเพียงใด ส่วนบทบาทผู้ให้บริการจะเป็นผู้วางมาตรฐานและประเมินว่า บริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไว้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่าจะมีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลที่ได้รับจริง

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2550) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง ระดับความดีเลิศที่สอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพ และความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สุทธิการต์ ชูทอง (2551, หน้า 13) กล่าวว่าแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุด ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดคุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็สามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาด จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่า และบรรลุเป้าหมายได้โดยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่มักบ่งบอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจลูกค้า

สุทธิการด์ ชูทอง (2551, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย แพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาลการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมไทย หมายถึง ลักษณะของความดี ลักษณะประจำ และลักษณะสำคัญ หรือลักษณะของความดีเลิศ

ณรงค์ ไวยปัญญา (2551, หน้า 13) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาค เท่าเทียม
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้า บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่าง

เหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับ
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจจิงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาผู้รับบริการนั้น Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริการมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้านคือ

1. ความน่าเชื่อถือในดการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กร ได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการ สะดวก หรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการ จะติดต่อหรือเข้าถึง การบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5. อหยาศย์ไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้บริการได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และ ซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิด ความ เชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่นความปลอดภัยด้านร่างกายความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูล ของผู้รับบริการ ให้เป็น ความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้บริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ Parasuraman, Zenithal & Berry (1990) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า “RATERW”

(Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness) ที่ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อม ทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

- 1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ
- 1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- 1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่าย
- 1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย
- 1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอโดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 2.3 องค์กรให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 2.5 องค์กรไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว จับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับการบริการ
- 3.2 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการที่มาใช้บริการด้วยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในการบริการของ เจ้าหน้าที่เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้รับบริการรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความ ปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่อง การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการได้รับ บริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การ ให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดย ประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 องค์การให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์การเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์การยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

สรุปคือ การพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของผู้บริการจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะ คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ จากการใช้บริการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้

ดังนั้น เพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้รับบริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win-Win Strategy)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐ

กรมการปกครอง (2545, หน้า 3-11) การให้บริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้น เป็นการบริการโดยส่วนรวมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน การให้บริการที่ดี เป็นการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชนดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งการที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่ทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนเสร็จแล้ว แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับ เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดการในสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ต้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดประตูให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวก พร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.2 ความรู้ ความสามารถในการงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาความรู้ในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.3 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของ

ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือใช้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.4 การปฏิบัติงาน

2.4.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเราเกิดความรู้ความเข้าใจ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.4.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามตามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรม มิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่ง

2.4.3 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.4.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยสาเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.5 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำพูด “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่ต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามประสิทธิภาพประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวของราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบ เช่น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1.3.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.3.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3.3 ข้าราชการต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะ และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้เต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น หนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผนการเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะรับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำ สำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยัง หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการ จะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการ ด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น

และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือ ศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่ต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาจดทะเบียนหย่าแม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพูดไกล่เกลี่ยคู่สมรสเสียก่อนดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบ ความถูกต้องนี้เป็นการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้าย ก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม จรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยมากพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร ต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ได้ หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาส ที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัด ในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การเร่งเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่

ผู้ที่มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในระยะอันตรายที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนดเมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

สุจิตรา พัฒนภูมิ (2554, หน้า 9-17) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาเชิงรุกแบบครบวงจร คือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกสบายรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการ และ ในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ตั้งอยู่ใจกลาง อำเภอคลองใหญ่ เดิมขึ้นการปกครองกับจังหวัด ปังจันคีรีเขต (จ.เกาะกง) กัมพูชา ต่อมา จังหวัด ปังจันคีรีเขต และเมืองตราด ตกไปอยู่ภายใต้การปกครองของฝรั่งเศส เมื่อ 30 ธันวาคม 2447 ในปี 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทำสนธิสัญญายกเมืองเสียมราฐ พระตะบอง และศรีโสภณให้กับฝรั่งเศส เพื่อแลกเอา จังหวัด ปังจันคีรีเขต เมืองตราด เกาะต่าง ๆ รวมทั้งอำเภอคลองใหญ่กลับมาเป็นของไทยอีกครั้ง หนึ่ง ในปี พ.ศ.2455 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นกิ่งอำเภอคลองใหญ่ มีขุนชำนาญ บำราบพล เป็น ปลัดอำเภอ หัวหน้ากิ่ง คนแรก และในวันที่ 11 ธันวาคม 2502 ได้ยกฐานะเป็นอำเภอคลองใหญ่ มีนายประดิษฐ์ กิจนา เป็นนายอำเภอคนแรก นายกวัด เลิศมุกดา เป็นนายอำเภอคนที่ 21 ของอำเภอคลองใหญ่ สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชน (เทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2555)

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาลพ.ศ. 2542ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2542 สำนักงานเทศบาลได้ย้ายมาอยู่สำนักงานประถมศึกษาอำเภอคลองใหญ่ (หนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่ หนังสือ ที่ ศร.04054/ 296 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2546) ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดตราด 74 กิโลเมตร มีพื้นที่ในเขตเทศบาล 2.5 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นที่ราบแคบ ๆ อยู่ระหว่าง เทือกเขาบรรทัดกับทะเลอ่าวไทย อยู่ในพื้นที่บางส่วนของ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 7 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 2.50 กิโลเมตร ตั้งอยู่เลขที่ หมู่ 2 ถนนบำรุงสุข ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด รหัสไปรษณีย์ 23110 โดยมีระยะทางโดยรถยนต์ ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 390 กิโลเมตรและมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับหมู่ 7 ต.คลองใหญ่ (แยกซอยเคนจิ)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับหมู่ 2 ต.คลองใหญ่ (บึงน้ำมัน ปตท.)

ทิศใต้ ติดต่อกับหมู่ 3 ต.คลองใหญ่ (โรงน้ำแข็งเกษมศิริ)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย

ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีลักษณะอากาศที่มีความชื้นสูงโดยทั่วไปมีอากาศ ไม่ร้อนจัด ไม่หนาวจัด และเป็นพื้นที่ที่มีฝนตกตลอดทั้งปี อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 21-36 องศาเซลเซียสโดยพื้นที่จะติดกับทะเลอ่าวไทยทั้งหมดทางด้านทิศตะวันตก

การตั้งถิ่นฐานและประกอบอาชีพของประชาชน

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ เป็นศูนย์กลางของอำเภอคลองใหญ่ ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกรรม และประมง มีบางส่วนประกอบอาชีพอุตสาหกรรมและรับจ้าง และมีชาวต่างชาติเข้ามารับจ้างทำ ประมง ทำไร่ ทำสวน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวกัมพูชา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงาน

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน 2 คน
เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน

ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

ประธานสภาเทศบาล	จำนวน 1 คน
รองประธานสภาเทศบาล	จำนวน 1 คน
เลขานุการสภาเทศบาล	จำนวน 1 คน

ฝ่ายนิติบัญญัติ มาจากสมาชิกสภาเทศบาลแบ่งเขตเป็น 2 เขต

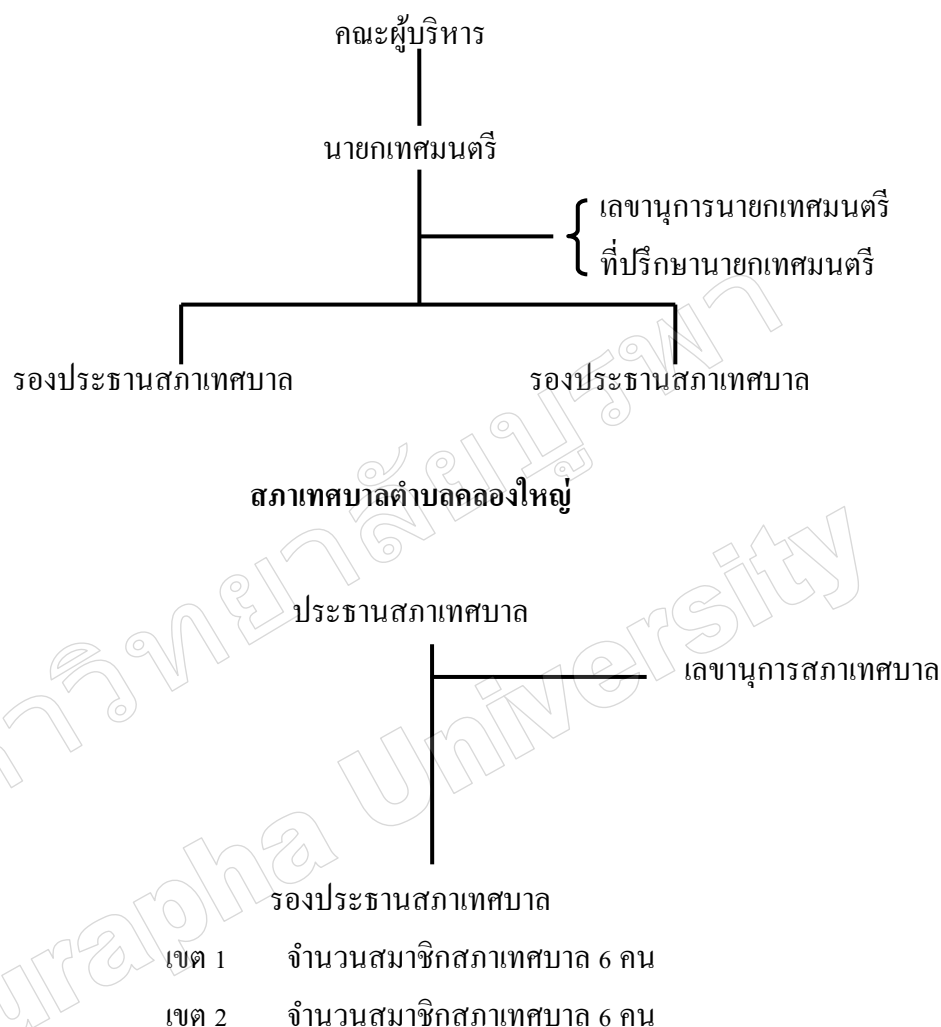
เขต 1 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล 6 คน

เขต 2 จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล 6 คน

ฝ่ายพนักงานและลูกจ้าง ประกอบด้วย

ปลัดเทศบาล	จำนวน 1 คน
รองปลัดเทศบาล	จำนวน 1 คน
สำนักปลัดเทศบาล กบริหาร	จำนวน 1 คน
กองคลัง นักบริหารงานการคลัง	จำนวน 1 คน
กองช่าง นักบริหารงานช่าง	จำนวน 1 คน
กองสาธารณสุข นักบริหารงานสาธารณสุข	จำนวน 1 คน
กองการศึกษา นักบริหารงานการศึกษา	จำนวน 1 คน

โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพที่ 2 โครงสร้างคณะบริหารและสภาเทศบาลตำบลคลองใหญ่

ส่วนการบริหารของเทศบาล

มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาลและมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานวิชาการและงานแผนงาน งานปกครอง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

งานธุรการและสารบรรณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานสารบรรณ, ดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ,

งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตลอดจนการประชุมอื่น ๆ, งานสาธารณกุศลของเทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ, งานตรวจสอบ แสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ, งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์,งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง, งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล, งานแจ้งมติ ก.ท. และก.ท.จ.จังหวัด ให้กองหรือฝ่ายต่าง ๆ ทราบ,งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง, งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ, งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก, งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล พนักงานและลูกจ้าง, งานปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล, งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี, งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง, งานพัฒนาบุคลากร, งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ, งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานส่งเสริม และเผยแพร่การท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาล, งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวกและบริการนำเที่ยว, งานประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัดและเทศบาล, งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล, งานเผยแพร่สนับสนุนผลงานนโยบายของเทศบาล จังหวัดและรัฐบาล, งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น, งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชน หรือปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริหารพิจารณา วางหลักเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ, งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์, งานวารนิเทศ, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายวิชาการและแผนงาน

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ, งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้อง, งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความเพียงพอของบริการสาธารณูปโภค, งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้-รายจ่าย ของเทศบาลในอนาคต,

งานจัดทำแผนและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี, งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง, งานประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาล และหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปโภคในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนและการประเมินผลงานตามแผน, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบและดำเนินการ, งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ, งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ, งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี), งานศึกษาหารายได้ใหม่ ๆ ของเทศบาล, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานนิติกร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานทางกฎหมายเกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย ร่าง และพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง, งานจัดทำนิติกรรม รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย, งานสอบสวน ตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์, งานสอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ, งานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายปกครอง

งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานตาม พรบ.ทะเบียนราษฎร, การจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้ง, งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ, งานป้องกันและระงับอัคคีภัย, งานวิเคราะห์และพิจารณา ทำความเห็น สรุป รายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น, งานตรวจสอบ ควบคุมดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกันบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ, งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน, งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร, งานฝึกอบรมอปพร. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานรักษาความสงบเรียบร้อย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ งานตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้ง กิจการค้าที่น่ารังเกียจ และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ, งานควบคุมตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง,

งานศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อเสนอและวางแผนหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งชาติ, งานประสานงานที่เกี่ยวกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง, งานมวลชนต่าง ๆ, งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ การพาณิชย์กรรม และบริการ

สภาพเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลคลองใหญ่โดยทั่วไปรายได้ของจำนวนประชากรได้มาจากการประกอบอาชีพค้าขาย ประมง เกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม รับจ้าง และรับราชการ ตามลำดับ ซึ่งอาชีพดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

อาชีพค้าขาย ได้แก่การค้าขายระหว่างชายแดนกัมพูชา สินค้าอุปโภค บริโภคเป็นต้น โดยเฉลี่ยประมาณ 32%

อาชีพประมง ได้แก่การทำเทียบเรือ ห้องเย็น เรือประมงทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น โดยเฉลี่ยประมาณ 30%

อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่การเพาะปลูกพืชผักสวนครัว ผลไม้ ยางพารา เป็นต้น โดยเฉลี่ยประมาณ 13%

อาชีพอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์ จากสินค้าเกษตรกรรมและสัตว์น้ำโดยเฉลี่ยประมาณ 10%

อาชีพพาณิชยกรรม ได้แก่ สถาบันการเงิน ธุรกิจร้านค้าทั่วไป ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรมและรีสอร์ท โดยเฉลี่ยประมาณ 7%

อาชีพรับจ้าง โดยเฉลี่ยประมาณ 2% อาชีพรับราชการ โดยเฉลี่ยประมาณ 1% และว่างงาน โดยเฉลี่ยประมาณ 5%

ด้านโครงสร้างทางสังคม และการมีส่วนร่วมของชุมชน

ในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2550 จำนวนครัวเรือน 2,160 ครัวเรือนประชากรรวม 4,953 คน แยกเป็นชาย 2,523 คน เป็นหญิง 2,430 คน มีพื้นที่ทั้งหมด 2.50 ตารางกิโลเมตร ได้ประกาศจัดตั้งชุมชนโดยแบ่งออกเป็น 5 ชุมชนดังนี้

ชุมชนย่อยที่ 1 ตลาดคลองใหญ่

ชุมชนย่อยที่ 2 หาดหอย

ชุมชนย่อยที่ 3 ศาลเจ้าแม่คลองใหญ่

ชุมชนย่อยที่ 4 สวนมะพร้าว

ชุมชนย่อยที่ 5 สนามบิน

ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

Good Governance โดยศัพท์หมายถึง กติกา หรือ กฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรม ที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมือง และสังคม อันหมายถึงการจัดระบบ องค์กร และกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ บริหารราชการส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรของเอกชน อบรม และ สมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลเอกชน และภาคประชาสังคม ผู้เขียนได้ให้ความสำคัญกับ องค์กรประชาสังคมว่ามีบทบาทสำคัญที่จะสามารถช่วยประชาชนในการดูแลผลประโยชน์ของ ประชาชนและส่วนรวมตลอดจน กำกับดูแลให้การทำงานของภาครัฐและธุรกิจโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

เทศบาลคลองใหญ่ได้มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ตามแนวทาง ของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งอาจแยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้กฎหมายต่าง ๆ อย่างเที่ยงตรงยุติธรรม สามารถบังคับใช้กฎหมายกับทุกคนได้เสมอกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. หลักคุณธรรม (Morality) กล่าวคือ คนในองค์กรต้องมีความรู้สึกรับผิดชอบชั่วดี และ ดำเนินในความ คิงามที่จะทำงานโดยถูกต้องและสุจริต
3. หลักความโปร่งใส (Transparency) กล่าวคือ ไม่ว่าจะทำการใด ๆ ในการบริหาร จัดการองค์กร ก็ต้องมีเหตุผล โปร่งใสในวิธีการสามารถตรวจสอบได้ และมีองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบการทำงาน โดยพร้อมถูกตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นองค์กรภายในหรือองค์กรภายนอก
4. หลักการมีส่วนร่วม กล่าวคือ ประชาชนและบุคลากรในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมใน การทำงานโดยมุ่งผลแห่งการประสบความสำเร็จร่วมกัน
5. หลักความคุ้มค่า โดยต้องถือประโยชน์สูงสุดแห่งองค์กรเป็นที่ตั้งในการบริหารและ ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
6. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ ต้องมีการรับผิดชอบต่อผลกระทบ ของตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนของงานหรือองค์กร และต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของ ตนอย่างเคร่งครัดเพื่อบรรลุผลของงานและองค์กร

ด้านนโยบายด้านการบริหาร

1. การบริหารงานเทศบาลแบบกระจายอำนาจ “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา” โดยให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
2. พัฒนาระบบงานและบุคลากรเทศบาลให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานน่าทึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การบริหารทุกขั้นตอนมีมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งบริหารจัดการด้วยความสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
4. สร้างท้องถิ่นให้เกิดความเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง
5. จัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย
6. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7. ส่งเสริมให้มีการอบรมและการศึกษาดูงานของสมาชิกสภาเทศบาล และคณะกรรมการ ชุมชน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาพัฒนาเทศบาลให้เจริญก้าวหน้า
8. จัดหาที่ดินเพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการบริการภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะอาดสบายด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองตอบความต้องการ และด้านการตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ ปวช. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน ส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาตส่วนใหญ่มาใช้บริการถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่

กมล ทวีศรี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีมากที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร โดยในด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม ประชาชนมีความเห็นว่า สถานีที่ตั้งมีความเหมาะสมสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก ในด้าน

การบริการทั่วไป ประชาชนมีความเห็นว่าสถานีตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนมาก และด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ประชาชนมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับด้วยความรวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สันติ อุดมสุข โกศล (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เพื่อทดแทนแบบสอบถามที่มีข้อผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความเห็นว่า สำนักงานเขตหนองแขมมีแบบฟอร์มที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความเห็นว่า สำนักงานเขตมีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้มารับบริการ และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ประชาชนผู้มาขอรับบริการรวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ การศึกษา รายได้ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คณิตา สำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีที่สุดไม่แตกต่างกัน

ปัญญา ฮวดเฮง (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด สาขา มาบตาพุด เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด จำนวน 400 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Rumpling) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการบริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นการบริการที่ได้รับจริงในปัจจุบันจากธนาคารนั้น พบว่าพนักงานให้การบริการอย่างเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคน โดยให้บริการด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี นับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ควรรักษาคุณภาพการให้บริการและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างก็มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย การให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ คอยดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ

สุทธิการ์ต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอ

บางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มวิจัยที่ใช้การศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Scheffe' test ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาทางด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของ คุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ และพบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของตัวแปรที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5 ด้านโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) พอสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการซึ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับด้านการเป็นรูปธรรมของการบริการต้องมีการจัดการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาดพร้อมที่จะให้บริการต่อประชาชนอยู่เสมอ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ต้องมีความเป็นกันเองเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกคนชั้น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีข้อมูลที่ถูกต้องให้มีความเป็นกันเอง และมีประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงต่อการบริการให้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาดสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วมีความน่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต ซื่อสัตย์ และตรวจสอบได้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ มีการ

ติดต่อประสานงานให้เข้าอกเข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เจ้าหน้าที่ยิ้มแจ่มใส ควรให้บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพอ่อนโยนและยิ้ม มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในระดับตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพเกี่ยวกับด้านรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ ต่างก็มีความสัมพันธ์กันกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด