

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในของโคร์แมน
 - 1.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม
 - 1.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์
 - 1.5 ทฤษฎีความต้องการของวอลเตอร์ แลงเซอร์
 - 1.6 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานของรัฐ
4. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ทวิพงษ์ หินคำ (2541, หน้า 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิรุพ พรรณเทวี (2542, หน้า 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

วิชาญ ศิลปวุฒิยา (2544, หน้า 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีความต้องการสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปแบบของระดับความรู้สึกที่ ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดตรงความเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

พงษ์ศักดิ์ เจริญผล (2544, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความพึงพอใจก็ไม่มีความสุข จึงต้องแสวงหาและก่อให้เกิดความตึงเครียด ความเบื่อหน่ายขึ้น เมื่อความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียด หากความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่ำ ยังส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

กาญจนา อรุณสุขขรจิ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548, หน้า 31) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่าง ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ทฤษฎีความพึงพอใจของโครแมน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม วชริน สีนธวานนท์ (2546, หน้า 21) มีต้นกำเนิดจากแนวความคิดทางจิตวิทยาซึ่งได้รับความนิยมนำมาศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจอย่างแพร่หลายมาก ทฤษฎีนี้เป็นการอธิบายเป้าหมายของบุคคล การเลือก และความคาดหวังตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขว่าบุคคลจะต้องรู้ว่าตนเองต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดของทฤษฎี เริ่มจากการเกิดแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้คุณค่า (Valence) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrument) และ 3) ความคาดหวัง (Expectancy) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับองค์ประกอบทั้งสามสามารถเขียนแสดงเป็นสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = การรับรู้คุณค่า X ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ X ความคาดหวัง

การรับรู้คุณค่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ หากบุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ผลที่ได้รับอาจได้เลื่อนสองขั้น (ในระบบราชการ) แต่เนื่องจากสิ่งที่ได้เป็นเพียงเงินเดือนขึ้นเพียงเล็กน้อย ซึ่งบุคคลนั้นรู้สึกว่าได้ประโยชน์อะไรเพิ่มจากเงินจำนวนนั้น แสดงว่าการรับรู้คุณค่าของบุคคลนั้นต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลสำเร็จของงาน (ผลตอบแทนอันดับแรก) จะทำให้ได้รับผลตอบแทนอันต่อไป เช่น บุคคลไม่เชื่อว่าหากตนเองปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูง จะมีการบันทึกประวัติที่ดี แล้วทำให้ได้รับเงินเดือนขึ้นหรือได้รับหน้าที่สูงขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ในบุคคลนี้จึงต่ำ

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลว่า หากมีความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน เช่น หากบุคคลเชื่อว่าหากตนเองปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูง จะมีการบันทึกประวัติที่ดี (ผลสำเร็จจากการทำงานในระดับหนึ่ง) ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีความคาดหวังต่อการทำงานสูง

สรุป ทฤษฎีความคาดหวัง การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ เขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น หรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้น เมื่อเขาคิดว่า การกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Learned Needs Theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1935 อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของ แมคเคลแลนด์ สรุปได้ว่า ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า ความต้องการของคน มาจากการเรียนรู้ ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทำให้ คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของเขา ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความต้องการที่เสมือนการแข่งขันกับมาตรฐานของงาน ที่ได้กำหนดขึ้น ความภาคภูมิใจของการบรรลุหรือขึ้นไปถึงมาตรฐาน จะเป็นตัวนำไปสู่ความพยายาม ในงานนั้น

2. ความต้องการสัมพันธภาพ เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริม และรักษาสัมพันธภาพ เพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น ซึ่งความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter Langer's Need Theory) ศิริโสภาค บุรพาเดชะ (2535 อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึง ความต้องการ ของมนุษย์โดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter Langer) สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มี 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การหลับนอน การขับถ่าย และสิ่งต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต

2. ความต้องการทางสังคม เป็นความปรารถนาที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ต้องการความรัก ทั้งที่เป็นผู้ให้ความรักและผู้ถูกรัก

3. ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการความสนใจ ความต้องการยกย่อง ทั้งสิ้น เช่น ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ความต้องการความสนใจ ความต้องการยกย่อง

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของ ซาเลอร์สติก (Zalerznik) สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์ (2543, หน้า 17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของซาเลอร์สติก และคนอื่น ๆ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในที่ทำงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ตอบแทน การได้ทำงานตามที่ตนเองถนัด เป็นต้น

2. ความต้องการภายใน เป็นความต้องการที่มีผลตอบสนองต่อทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากคณะผู้ร่วมงาน ความเป็นเพื่อน ความรักใคร่ การได้รับเกียรติและความไว้วางใจจากหมู่คณะ เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory: Maslow) ฌานีส์ แพนสมูร์ (2548, หน้า 10) มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้สรุปข้อสังเกตจากการทำหน้าที่จิตแพทย์ว่าคนไข้เขาส่วนใหญ่มีปัญหาจากการไม่สามารถได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการจึงพยายามหาข้อสรุปกว้าง ๆ จากข้อสังเกตจนออกมาเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ผลงานทางวิชาการของมาสโลว์ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจทั้งสิ้นและทฤษฎีแรงจูงใจที่รู้จักกันมาก คือ ทฤษฎีลำดับความชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ปรากฏอยู่ในหนังสือของเขาชื่อ Motivation and Personality ในปี ค.ศ. 1954 ซึ่งทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ได้รับความสนใจและการประยุกต์ใช้ภายในสภาพแวดล้อมขององค์กรมากกว่าทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการ The Hierarchy of Psychological Needs) ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องได้รับการตอบสนองจาก อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์ทางเพศ
 2. ความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงและการปกป้อง (Security or Safety Needs) จากอันตรายต่าง ๆ เช่น ความต้องการสวัสดิการ การรักษาพยาบาล การได้รับประโยชน์เกื้อกูลจากการทำงาน เป็นต้น
 3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social or Belonging Needs, Love) ต้องการการยอมรับและมิตรภาพจากพวกพ้อง จากครอบครัว ชุมชนเพื่อนฝูง เป็นความต้องการทางสังคม การสมาคมและมีความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น
 4. ความต้องการการยอมรับในคุณค่าตนเอง (Esteem or Status Needs) ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการประสบความสำเร็จและได้รับการยกย่องยอมรับจากคนอื่น เพื่อตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนเอง ต้องการความเคารพนับถือตนเองและจากบุคคลอื่น
 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) หรือเข้าถึงอัตตลักษณ์ของตัวเอง สามารถจะเป็นได้ในทุก ๆ สิ่งที่ได้อยากจะเป็นถือความต้องการขั้นสูงสุดที่คนเราต้องการไปถึง เป็นการต้องการให้สำเร็จตามที่ตนเองนึกคิดทุกอย่าง ต้องการความสมหวังในชีวิต
- มาสโลว์มีความเห็นว่าความต้องการทั้ง 5 ระดับ มีความสำคัญต่อมนุษย์ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เท่ากันเสมอไป ความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นก็จะเป็พลังกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

แล้วก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการขั้นสูงกว่าจะทำหน้าที่เป็นพลังกระตุ้นต่อไป มนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้นไปตามลำดับขั้น จนถึงความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ไม่มีใครยินดีกับความต้องการขั้นพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แนวความคิดนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารต้องคอยสนใจศึกษาความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ เพื่อจะได้รู้ว่าความต้องการขั้นใดกำลังมีอิทธิพลในขณะนั้น และพยายามตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

สรุป ทฤษฎีลำดับความต้องการ เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคคลิกภาพ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์, 2547, หน้า 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

นัตริยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลา ยก ล้างเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่าง ๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

เลทีเนน (Lehtinen, 1982 อ้างถึงใน อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 18) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใด อย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จินตนันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ

(ผู้บริโภคร/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988, p. 47) ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า
5. อหยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

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

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ คือ

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

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย

1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก

2.4 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

2.5 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่น และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด

3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที

3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า

3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึงความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

4.1 พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการ

4.2 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.2 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
- 5.3 พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- 5.4 บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- 5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, หน้า 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อย มีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

สมศักดิ์ สีนธุระเวช (2541, หน้า 27) ได้กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพในการทำงานตามแนวทฤษฎี Deming กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซม แก้ไข ลดการสูญเสียของแรงงาน วัสดุและเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลดทุนน้อยลง

ปานจิต บุณสมภพ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าโดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับ กับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

พิชยากร กาศสกุล (2545, หน้า 7) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ภาวะที่คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้า ซึ่งหมายถึง ผู้ที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มการทำงานในสิ่งที่ควรทำ คือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ประทับใจ คุณภาพที่จะต้องมี คือ สิ่งที่ถูกคาดหวัง หากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจ คือ สิ่งที่เกิดความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึก แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพ จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรกและจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554, หน้า 6) มีหลักการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะ ผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและ โอกาสเพื่อนำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งเน้นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) ผู้นำ มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
พาราสูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988, p. 47)	คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ดังนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือในไว้วางในการบริการ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
พิมพ์ชนก คันสนีย์ (2540, หน้า 11)	การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้บริโภค
สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541, หน้า 27)	แนวทฤษฎี Deming กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซม แก้ไขลดการสูญเสียเปล่าของแรงงาน วัสดุและเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วย การลดทุนน้อยลง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
ปานจิต บุรณสมภพ (2548, หน้า 14)	คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ 1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3. ความสามารถ (Competence) 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) 5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) 6. ความไว้วางใจ (Reliability) 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer)
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 35)	คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง
พิชยากร กาศสกุล (2545, หน้า 7)	คุณภาพ คือ ภาวะที่คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้า
มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554, หน้า 6)	แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้ 1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer Focus) 2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) 3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) 4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) 5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving Process) 6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership Support) 7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement)

สรุป ผู้วิจัยเลือกใช้ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988, p. 47) โดยจำแนกเป็นตัวแปรตามได้ทั้งหมด 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือในไว้วางในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

หลักการให้บริการ

สิทธิชัย อุปกรณ์ศิริการ (2546, หน้า 18) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าว คือ การบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่กลุ่มผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณา โดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

เวเบอร์ (Weber, 1960 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2548, หน้า 22-23) ได้ให้หลักการ ไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องและต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ลักษณะของการบริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้

พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2542, หน้า 174)

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2543, หน้า 175)

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเดียวคนเดียว แต่ทำให้ความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ธวัช พัทธัญญาธิ (2546, หน้า 22) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ จะต้องมิดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
2. ต้องรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่ากัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยือนลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ
 - 1.1 ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
 - 1.3 ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นทางทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะตอบสนองต่อมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ จึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานของรัฐ

สมิต สัจฉกร (2543, หน้า 95-98) ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุง ทั้งระบบและโครงสร้างต่าง ๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

ก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรนโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รองรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจเข้มแข็ง เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชนหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อการบริการสาธารณะจะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และ ความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณี เอกชน เป็นผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญาต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์-อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ

ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา

ย่อมมีเอกสิทธิพิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตาม เอกสิทธิของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

3.1 กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

3.2 กรณีที่มีการผิดสัญญา

เอกสิทธิของฝ่ายปกครองในกรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา

1. ฝ่ายปกครองมีสิทธิในการกำกับ ควบคุม เพื่อให้เอกชนคู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญาอย่างใกล้ชิด เช่น มาตรฐาน การให้บริการ ค่าบริการ การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ

2. ฝ่ายปกครองมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาได้ฝ่ายเดียว แต่ต้องมีเป้าหมายเพื่อให้มีบริการสาธารณะที่เพียงพอ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือส่วนรวมเท่านั้น จะทำตามอำเภอใจไม่ได้ข้อจำกัดในการแก้ไขข้อสัญญาของฝ่ายปกครองฝ่ายเดียวคือ การแก้ไขต้องไม่มากเกินไปจนเกินไปในวัตถุประสงค์ของสัญญา ไม่ได้กรณีที่ฝ่ายปกครองใช้เอกสิทธิเปลี่ยนแปลงสัญญาฝ่ายเดียว แล้วทำให้เอกชนคู่สัญญาได้รับความเสียหาย เช่น ขาดทุนอย่างมาก เป็นสร้างหนี้ใหม่ให้เอกชน ฯลฯ เอกชนผู้เป็นคู่สัญญามีสิทธิเรียกค่าทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้นได้

เอกสิทธิในกรณีที่มีการผิดสัญญา

1. กรณีที่ฝ่ายปกครองผิดสัญญา ทำให้การดำเนินการต้องล่าช้า หรือหยุดชะงักก่อให้เกิดความเสียหายกับฝ่ายเอกชนที่เป็นคู่สัญญา เอกชนนั้นสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อขอเลิกสัญญา หรือเพื่อให้ฝ่ายปกครองชดเชยค่าเสียหายได้

2. กรณีที่เอกชนผิดสัญญา ไม่ทำตามสัญญา หรือข้อตกลง ฝ่ายปกครองมีอำนาจในการเรียกค่าเสียหาย หรือบังคับให้เอกชนทำตามสัญญา หรือเข้าดำเนินการเองได้

4. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักการนี้มีว่า บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจมีผลใน 4 ระดับ คือ

4.1 ในระดับฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่ต้องพัฒนาบริการสาธารณะของตนเองเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้ประชาชน

4.2 ในระดับพนักงานของฝ่ายปกครอง ต้องยอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

4.3 ในระดับคู่สัญญาทางปกครอง ต้องพร้อมที่จะพัฒนาบริการสาธารณะที่ทำรัฐมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อสัญญาได้เพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้

4.4 ระดับผู้ให้บริการ ต้องยอมรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิก บริการสาธารณะเพื่อความเหมาะสมและ ยอมรับในการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการซึ่งจะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เช่น ขึ้นค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าเพื่อเอาเงินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซื่ออุปกรณ์ ขยายกิจการ ฯลฯ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ จะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการเป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544) ได้กล่าวถึง การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) เป็นการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ ก.พ. และสำนักงาน ก.พ. ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 และในฐานะเป็นเลขานุการคณะกรรมการ ว่าด้วยการปฏิรูปราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ราชการมีการบริหารจัดการที่ดีให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 75 การดำเนินการพัฒนา P.S.O. เป้าหมายภาคราชการเน้นหลายด้าน ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงสัมฤทธิ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) โดยเฉพาะ

1. ความเสมอภาค
2. ความเป็นธรรม
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. สิทธิ และเสรีภาพ
5. ความทั่วถึงในการให้บริการ
6. ความพึงพอใจของประชาชน
7. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการ
8. ประหยัด
9. ถูกต้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตประชาชน โดยรวม

ในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 361-362) ในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบ ราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบ การทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมาของ “เกาะขวาง”

ตำบลเกาะขวางเดิมสมัยก่อนเป็นพื้นที่คล้ายเกาะขวางทางน้ำ บริเวณที่เป็นพื้นดิน มีดินฝางขึ้นอยู่จำนวนมาก จึงเรียกกันว่า “เกาะฝาง” ต่อมาจึงเปลี่ยนเป็น “เกาะขวาง”

ความหมายของตราสัญลักษณ์เทศบาลตำบลเกาะขวาง

ตอนกลางเครื่องหมายเป็นรูปภูเขา พุงนา และดวงอาทิตย์ เหตุผลคือ อดีตสันนิษฐานว่า เป็นเกาะทอดไปตามความยาวของภูเขาสระบาป ซึ่งชาวบ้านส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในการทำนา และรับจ้างตอนเช้าเวลาดวงอาทิตย์ขึ้นแสงอาทิตย์จะสาดส่องทำให้มองเห็นแล้วเปรียบเสมือนเกาะที่ ขวางตะวัน จึงให้ขนานนามว่า “เกาะขวาง”

ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

เทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้จัดตั้งมาจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2539 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาล ตำบลเกาะขวาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีพื้นที่ทั้งหมด 22.88 ตารางกิโลเมตร หรือ 14,300 ไร่ สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มคล้ายเกาะขวางทางน้ำ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างและทำประมงมีพื้นที่ ครอบคลุม 1 ตำบล 9 หมู่บ้าน มีระยะทางห่างจากตัวจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 240 กิโลเมตร

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี
ทิศใต้	จรด	ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองจันทบุรี
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี

เนื้อที่

เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีเนื้อที่ประมาณ 22.88 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,300 ไร่

ภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่จะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม เหมาะกับการทำการเกษตร มีสภาพพื้นที่คล้ายเกาะ มีแม่น้ำล้อมรอบซึ่งเหมาะแก่การประมงขนาดเล็ก

จำนวนหมู่บ้าน 9 หมู่

จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลเต็มทั้งหมู่บ้าน

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 13,416 คน แยกเป็นชาย 6,409 คน หญิง 7,007 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 586 คน/ ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือน 6,148 ครัวเรือน (ทะเบียนกลางเทศบาลตำบลเกาะขวาง 6 มิถุนายน พ.ศ. 2555)

ตารางที่ 2 ประชากร เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร (ชาย)	จำนวน ประชากร (หญิง)	จำนวน ประชากร รวม	จำนวน ครัวเรือน
1	หมู่บ้านเกาะขวาง	1,003	1,129	2,132	1,105
2	หมู่บ้านเกาะขวาง	522	563	1,085	453
3	หมู่บ้านอ่างหิน	1,115	1,227	2,342	881
4	หมู่บ้านเกาะลอย	391	450	841	245
5	หมู่บ้านเกาะโดนด	339	337	676	270
6	หมู่บ้านเกาะโดนด	670	701	1,371	625
7	หมู่บ้านเกาะตะเคียน	779	946	1,725	719

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร (ชาย)	จำนวน ประชากร (หญิง)	จำนวน ประชากร รวม	จำนวน ครัวเรือน
8	หมู่บ้านเกาะตะเคียน	1,042	1,045	2,096	1,122
9	หมู่บ้านเกาะตะเคียน	541	595	1,136	727
รวม	6,409	7,007	13,416	6,148	453

ส่วนการบริหารของเทศบาล

1. สำนักปลัดเทศบาล ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใด ในเทศบาลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง สำนักการคลังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับการนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุม การเบิกจ่าย งานทำงบดุลลงประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง สำนักการช่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบการจัดทำ ข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่าย วัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ สาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย กองป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อม

และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุข

5. กองการศึกษา สำนักงานศึกษามีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและ พัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตาม อรรถาธิบาย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยให้มีงาน ธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการ นักเรียนงานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา และนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

6. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน เทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเกาะขวาง เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการ ร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลเกาะขวาง ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในทุกด้าน การพัฒนาเทศบาลเกาะขวาง จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไข ปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง เทศบาลตำบลเกาะขวาง ยังได้เน้น ให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้ เน้นการ ส่งเสริม และสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากร ที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้น จะเน้นพัฒนา เสริมธุรกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น

การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และรวบรวมกฎหมายอื่นของเทศบาล ใช้เทคนิค SWOT เข้ามาช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่า เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาลocal ในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของ ประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจ ตามหลัก SWOT เทศบาลตำบลเกาะขวาง กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจสอดคล้องกับแผนพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาเทศบาล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และได้สำรวจพบปัญหาอุปสรรคการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อราชการทำให้ต้องเสียเวลาและเกิดความยุ่งยากมากขึ้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดวัสดุอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้การบริการ

วิจิตรา ชัยชนะ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ โดยมีอชยาชัยไมตรี ด้านบริการ คือ ให้บริการโดยเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้านอาคารสถานที่คือ สำนักงานมีการปรับปรุง อุณหภูมิและแสงสว่างพอเพียง เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนให้พอเพียงสำหรับประชาชน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้คือแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาของผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน พบว่า รู้การรับบริการมีปัญหามากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ คือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ด้านการดำเนินงาน คือ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนคือ เอกสารแนะนำการให้บริการ

เพียรผจง รวงผึ้ง (2545, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจอมพลเจ้าพระยา ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีข้อเสนอว่าผู้บริหารเทศบาลควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยส่งเสริมให้เข้าไปเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในส่วนของบุคลากรหรืออัตรากำลังควรนำเทคโนโลยีทางการบริหารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกกำลังกายและพักผ่อน หย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ จัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุรัช รัชตประทาน (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจามารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน รวดเร็ว ให้บริการ ด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูลและความรู้ที่ชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงาน มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลา การบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ควบคู่กับการให้บริการ ทำให้งานมีความถูกต้อง มีความแม่นยำมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน สถานที่และบริการโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับ บริการถูกระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการคือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สุพร นวลตรีน้ำ (2546, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และด้านนวัตกรรม หรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

เจนดา รัตนพานี (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ ระบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกรุงเทพมหานคร

อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อประชาชนในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทัศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของงานที่มาติดต่อ

วสันต์ เตชะฟอง (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่ต้องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนตำบลบางคาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางคาง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางคาง ได้แก่ ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีความรู้ความเข้าใจ อธิปไตยของเจ้าหน้าที่และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ชนิดา จิตสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) จากการศึกษา “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 จำแนกตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 จำนวน 368 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .97 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมีความพอใจมาก 2) ผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 ไม่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้

คือ ประชาชนผู้มารับบริการกับเทศบาลตำบลสบปราบทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข จำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษา ได้สร้างขึ้นมาและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

2. ประชาชนผู้รับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาล ตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุน การศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

นพวรรณ วาณิชยานนท์ (2552, บทคัดย่อ) การวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ ที่ 3.2 (4) บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษาและ สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะต่างกัน

วรภรณ์ เถลิ้มจักร (2552, บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี

อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

กิตติธัช อิมวัฒนกุล (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบลไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และรวบรวมข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการให้สามารถสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสารอง จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมี ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมี ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ศิริ โฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80) “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80) “ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)