

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการในภาครัฐ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง

กรรณ ก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์ (2535, หน้า 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคล ได้รับอิทธิพลจาก วรูม (Vroom, 1964) ได้นำแนวคิดทฤษฎีชื่อว่า ทฤษฎี V.I.E. โดย

V = Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

พจนานุกรมของออกฟอร์ด (Oxford University, 1987 อ้างถึงใน สภาวิ ดวงเด่น, 2538 หน้า 43) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือเกิดขึ้น

พจนานุกรมของโคลิน (Collins, 1997 อ้างถึงใน พิชยากร กาศสกุล, 2545, หน้า 11) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ เป็นความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและเป็นไปได้ตามความต้องการที่ได้คาดหวังเอาไว้

เกสลิณี กลั่นบุศน์ (2540, หน้า 12) ความคาดหวัง หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อคนอื่นในการกระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การกระทำ และอนาคต เพราะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังในอนาคต

พิชยากร กาศสกุล (2545, หน้า 11) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจยารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ได้ว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้นในสิ่งที่ดีที่ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความมุ่งหวังหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อบางอย่างที่คาดหวังว่าจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคลโดยคาดคะเนผลจากความสามารถและสภาพของตน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปทางความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

สมัย เจริญช่าง (2540, หน้า 20) ได้กล่าวว่า เจตคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น

ทัศนคติด้านบวก และแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และเจตคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เรียม ศรีทอง (2540, หน้า 152) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก

จิตรภรณ์ เฟื่องดี (2541, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ที่นิยมใช้กันทั่วไปนั้น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ความพึงพอใจ เป็นสภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านความพอใจว่าชอบมาก ชอบน้อยเพียงใด

จิตพันธ์ นัตรเนตร (2541, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

วัฒนา เพ็ชรวงษ์ (2542, หน้า 47) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

อำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 18) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ให้แก่งาน พยายามตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และมีความพึงพอใจเมื่องานนั้นมีผลประโยชน์ตอบแทน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

พิชิต พันธุ์พิทยาแพทย์ (2542, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่เขาเห็นว่างานนั้นได้ตอบสนองความต้องการของเขาทั้งร่างกายและจิตใจ

จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์ (2542, หน้า 47) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็น ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

มณี โพธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

ทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

บราลี จินตสนธิ์ (2538, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ให้เวลาน้อย และการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง และมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น

ไพบูลย์ เจริญพานิชย์ (2539, หน้า 6-7) ให้แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถ ในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายความว่า ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายความว่า การให้บริการลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนและความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายความว่า การใช้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและความต้องการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์เป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า การพัฒนาการบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สาลินี ภวายน (2540, หน้า 18) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพึงพอใจนี้ ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทรศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใด
 2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง เป็นทรศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แม้ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอ
 3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม เป็นทรศนะที่ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิก และจะเป็นผู้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย
- สุปราณี เสนาคิสัย และวรรณภา ประไพพานิช (2547, หน้า 17) ได้แบ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางธรรมชาติ หรือความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการที่สร้างใหม่ได้ ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางด้านสังคมและจิตวิทยา เช่น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง

สมัย เจริญช่าง (2540, หน้า 29) กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีค่าเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยความรู้สึกดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่บุคคลภายนอกมองมายังหน่วยงาน หรือองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชน เปรียบเสมือนกระจกสะท้อนกลับไปยังหน่วยงาน หรือองค์กรในการดำเนินงานของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในเรื่องการบริการได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

สุมนา อยู่โพธิ์ (2545, หน้า 165) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า บริการหมายถึง เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า ตัวอย่างเช่น โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นมาชิ้นหนึ่ง แล้วขายผ่านผู้ค้าปลีกในแง่ของบริการที่จะต้องมีการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้น ได้แก่ การติดตั้ง ซ่อมแซม การให้เช่า การฝึกอบรมคนให้รู้จักวิธีใช้ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การขายต่อ เป็นต้น

อรรัตน์ สีหะอำไพ (2546, หน้า 1) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

สมิต ธีษณุกร (2550, หน้า 94-95) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า

การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด ถ้าผู้บริการไม่ไว้วางใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการว่าไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่า จะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบเหมือนแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ

การให้บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมาก จะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินให้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือ การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

มณูญ ศิริวรรณ (2542, หน้า 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

กล่าวโดยสรุป ความหมายของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2546, หน้า 106) กล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนการบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ถูกลูกค้าต้องการหรือ

คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่พิเศษมากประทับใจ คุ่มค่าการตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภักย์, ชวลิต ประภวานนท์ และ สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2541, หน้า 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับการ บริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับ หรือ เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

ยุพาวรรณ วรรณวิเศษ (2548, หน้า 178-179) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่าอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้น แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2546, หน้า 109) ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สามารถพิจารณาในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้กับลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าพอใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่ค่อยเคย ในที่สุดย่อมทำให้เกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากลูกค้าหาได้ยากเต็มทีในยุคที่มีการบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการ

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่า คือ คุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ในถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคาหรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานที่ชัดเจนอันหนึ่งคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้คือ คุณภาพในการบริการ ซึ่งเกิดจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 การสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืน และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการมีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องตามแก้ไขและสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ต่ำกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมดหรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปอาจใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง 25%

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วจะคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้ารายใหม่ และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้โดยไม่ยากนัก

ปีเตอร์ และเด็นเนลลี่ (Peter & Donnelly, 2004, pp 180-183) ได้เสนอแนะว่า เมื่อคุณภาพคือการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนซื้อ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ มี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจ ความตั้งใจ ดันตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วทันใจ

4. ความมั่นใจได้ในบริการ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือนั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจรับฟังปัญหา และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนรับบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ Service Quality (ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก และจากโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ความต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. เข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Trangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์กรสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1. ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้บริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

2. ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไปว่าต้องการบริการใดบ้างจากเรา เพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเรา เพราะถ้า

พนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหามุ่งตั้งด้วย ประธาน+ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจ และสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหา ผลกระทบ สาเหตุ และอาการได้

4. ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

4.1 กำหนดหัวข้อปัญหาที่เฉพาะเจาะจงวัดค่าได้ แสดงผลกระทบที่เกิดขึ้น และแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบันเป็นตัวเลขข้อเท็จจริง มีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

4.3 แก้ปัญหา คือ การกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมา กำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้วก็ต้องติดตาม หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

5. เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้น เนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้น เมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาผู้รับบริการนั้น พาราซูรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่ (Paiauraman, Zeithaml, & Berry, 1988) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่ได้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่แรกที่ได้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกหรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

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

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ถูกต้องเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้รับบริการได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการ ทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน และการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

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

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของงานบริการมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 10 ประการ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการ ความสามารถ สมรรถนะ การเข้าถึงได้งาน ความสุภาพ เคารพอนุบน้อม การสื่อสาร ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าอกเข้าใจ ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้า ทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร

ได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าได้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ พาราซูรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empath & Responsiveness) ที่ประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น การให้บริการโต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กร

ได้ง่าย

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้น สอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

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

- 2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา
- 2.3 องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม
- 2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลา

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับการเมื่อใด
- 3.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง
- 3.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 3.4 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจของผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้มารับบริการ รวมถึงดูแลทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง ความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

- 4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการ
- 4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- 4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- 5.1 องค์การให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.2 องค์การเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ
- 5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.4 องค์การยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ
- 5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการในภาครัฐ

การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชน เป็นการบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไร

การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอกำหนด ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

การให้บริการในภาครัฐ มีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขอนามัย ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การให้บริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใด เพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาการบริการภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่า หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่ประชาชนต้องการบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต

การบริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึง การที่องค์การราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม และมีการเคลื่อนไหวเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น ครู หมอ โดยมีหน้าที่ หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก สำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยา หรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่จีรัง การบริการเมื่อเกิดขึ้นก็จะสูญหายไปในพื้นที่ทันทีใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้างยาวบ้าง แต่พื้นที่ที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปในทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริหาร เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่ยั่งยืน ดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์การติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้า หรือผู้รับบริการ

4. มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจน เป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุด ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น เป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุหบัญชีจะถูกทำให้สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

มูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้

1. การทำงานโดยไม่มีแผน
2. การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
4. ขาดการติดตามงาน
5. ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว
6. จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
7. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
8. ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้วยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้บริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2 การให้บริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้อยู่ภายใต้อาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียมออกใบอนุญาต ไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

1.3 เป็นการบริการแบบครบวงจร (Package Service) การตอบสนองความต้องการที่เป็นของประชาชนเป้าหมายต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อม

1.4 การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) เป็นการจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา

2. การปฏิบัติ

2.1 ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมาก ควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนัก และไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรจะลดไป เพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียว โดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยืงนานวันเอกสารอาจจะสูญหายได้ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิม ๆ เป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลา

2.3 ลดระยะทางในการติดต่อ กรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อ หน่วยงานควรจะออกไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่าย เช่น จัดอำเภอเคลื่อนที่

3. ผู้ปฏิบัติ

3.1 คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้น และในขณะเดียวกันจำเป็นต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

3.2 คุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพ การบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะทางจิตใจ ละเอียดรอบคอบ

3.3 คุณธรรม เป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัวปลอดภัย มีอยู่ที่ใดที่นั่นก็จะมีพินัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น ได้แก่ ความรัก ความ

เข้าใจ ประชาชนมีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติ เลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

สุขสันต์ อินทชัย (2547, หน้า 36) กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ นั้น มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 กิจพิจารณาจริงจังรู้จัก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวมที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้ จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่จริงจัง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมา พัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุ เป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เจอปัญหาต่อปัญหา และวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหา ต่าง ๆ ได้คล่องได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้อง เปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหา หนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชน และสังคม โดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบ และรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับ ความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณี que การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้น สำหรับ นักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูล วิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และ ความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์ การทำงานของทุกคนจึงจะ เป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำเพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็น

พลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง และเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุดจากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3. การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดี แม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างเช่น ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม ไม่บริการประชาชน ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัยและขาดความรู้ และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. การบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เดิมโต และส่งคืนทำนองเดียวกับงานราชการอยู่ได้ด้วยภาษีของประชาชน หน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลเขาสมิงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เมื่อ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

2. ความหมายของตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเขาสมิง



ภาพที่ 2 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเขาสมิง

รูปภูเขา มีความหมายที่แสดงถึงความมั่นคง สง่างาม และความอุดมสมบูรณ์ของท้องถิ่น
รูปราชสีห์ มีความหมายที่แสดงถึงความเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในความดูแล

ของกระทรวงมหาดไทย

สรุป ภาพตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลเขาสมิง หมายถึง หน่วยราชการบริหาร
 ส่วนท้องถิ่น ซึ่งรับผิดชอบดูแลรักษาสภาพแวดล้อม

วิสัยทัศน์

ท้องถิ่นเขาสมิงก้าวไกลร่วมใจพัฒนา ปวงประชามีคุณภาพชีวิตที่ดี การศึกษาที่ทันสมัย
 ใฝ่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมสืบสานประเพณี มีสถานที่น่าท่องเที่ยว

พันธกิจ

1. พัฒนาเทศบาลมีศักยภาพในการบริหารจัดการที่ดี มีความน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมดี
 ระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคครบถ้วน และประสิทธิภาพ

2. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการศึกษา และส่งเสริมระบบเทคโนโลยี

ข้อมูลและข่าวสารของท้องถิ่นให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

4. อนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีไทยให้คงสืบไป

5. ส่งเสริมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

3. ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาสมิง ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่
 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 สำนักงานตั้งอยู่ หมู่ 1 ตำบลเขาสมิง ริมถนนสุขุมวิท อยู่ทางทิศเหนือของ

ตัวจังหวัดตราด ห่างจากจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร เขตการปกครองและการบริหารมีพื้นที่ 1.547 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง และบางส่วนของ หมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉาก กม. ที่ 383.750 ของถนน สุขุมวิทไปทางทิศเหนือ และอยู่ห่างจากฝั่งเหนือของลำคลองเขาสมิง ไปทางทิศเหนือ 200 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับฝั่งเหนือของคลองเขาสมิง ไปทางทิศตะวันออกเป็นระยะ 1,200 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขต ที่ 2

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงจุดที่อยู่ห่างจากหลัก กม. ที่ 384.900 ของถนนสุขุมวิท ในแนวเส้นตั้งฉาก ไปทางทิศใต้เป็นระยะ 500 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับฟากด้านใต้ของถนนสุขุมวิท ไปทางทิศ ตะวันตกเป็นระยะ 1,150 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางเหนือ จนบรรจบหลักเขตที่ 1

4. สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลเขาสมิงเป็นพื้นที่ราบและสูง เหมาะสมกับการ เพาะปลูกและทำสวน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนลูกรัง มีแม่น้ำสำคัญคือ แม่น้ำเขาสมิง ซึ่งเป็นแม่น้ำ สำคัญในการคมนาคมและการเกษตร

5. สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ได้แก่

- ฤดูฝน จะมีช่วงยาวนาน เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน-พฤศจิกายน (ภาษาพื้นบ้านเรียก “ฝนแปดแดดสี่” คือ มีฝนตกชุกมากเฉลี่ย ปริมาณน้ำฝน ประมาณ 330 มม./ปี
- ฤดูร้อน จะมีอากาศค่อนข้างร้อน อยู่ในช่วงเดือนมีนาคม-มิถุนายน
- ฤดูหนาว จะอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ อากาศค่อนข้างหนาวเย็น มีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีอยู่ระหว่าง 26-29 องศาเซลเซียส

6. การตั้งถิ่นฐานและการประกอบอาชีพของประชากร

การตั้งถิ่นฐานเป็นการตั้งถิ่นฐานแบบชุมชนเดี่ยว กล่าวคือ ประชากรในเขตเทศบาล ประกอบด้วย ประชากรในหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง และหมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งนนทรีเป็นบางส่วนการประกอบ อาชีพของประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมคือ ทำสวนผลไม้ ซึ่งเป็นอาชีพหลักที่ทำ รายได้จำนวนมาก เช่น สวนทุเรียน เงาะ ลองกอง ฯลฯ และทำการค้าขายบางส่วน

7. สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม

สภาพเศรษฐกิจส่วนรวม ประกอบด้วย

อาชีพหลัก ทางด้านเกษตรกรรม

อาชีพรอง ทางด้านพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม

สภาพสังคม เป็นชุมชนที่มีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างแน่นหนา โดยมีความหนาแน่นเฉลี่ย 912.20

8. ข้อมูลประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีประชากรทั้งสิ้น 1,504 คน แยกเป็น ชาย 768 คน หญิง 736 คน จำนวนครัวเรือน 516 ครัวเรือน ความหนาแน่น 972.20 คนต่อตารางกิโลเมตร แยกได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกตามหมู่

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง	872	859	1,731	509
หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี	17	22	39	7
รวมทั้งสิ้น	889	881	1,770	516

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2555

9. แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง

ตามมาตราส่วน 1 : 20,000 แสดงให้เห็นโครงสร้างสำคัญในพื้นที่สถานที่สำคัญ เส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำ และอาณาเขตติดต่อ



ภาพที่ 3 แผนที่ชุมชนโดยสังเขป

10. สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม

สภาพเศรษฐกิจ อาชีพหลัก เกษตรกรรม

อาชีพรอง พาณิชยกรรม

สภาพสังคม เป็นชุมชนที่มีการอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างหนาแน่น โดยมีความหนาแน่นเฉลี่ย

972.20

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม/ การจราจร/ การขนส่ง

การคมนาคมขนส่งของเทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เนื่องจากมีทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงจังหวัด ทางหลวงชนบท ทางหลวงท้องถิ่น ซึ่งเส้นทางคมนาคมที่สำคัญในการเดินทาง และขนส่งสินค้า การคมนาคมมีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ที่ใช้เป็นทางติดต่อระหว่างชุมชนต่าง ๆ จะประกอบด้วย

1.1 ถนนสายหลัก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ถนนสุขุมวิท) มีความสำคัญในการติดต่อระหว่างชุมชนเขาสมิงกับพื้นที่ชุมชนแสนตุง อำเภอเขาสมิง และจังหวัดตราด

1.2 ถนนสายทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3157 ใช้ติดต่อระหว่างชุมชนเขาสมิงกับ อบต.ทุ่งนนทรี และอำเภอบ่อไร่

1.3 ถนนสายทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3156 ใช้ติดต่อระหว่างชุมชนแสนตุงกับ อำเภอแหลมงอบ

1.4 ถนนเทศบาลเป็นเส้นทางคมนาคมที่ใช้เชื่อมโยงระหว่างถนนสายหลักกับชุมชน ในเขตเทศบาลและอำเภอเข้าด้วยกัน มีหน้าที่ติดต่อเชื่อมโยงภายในชุมชน

2. การไฟฟ้า

ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาสมิงให้บริการด้านไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตเทศบาล และพื้นที่ใกล้เคียง

3. ประปา

ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีการให้บริการด้านการประปา โดยการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นผู้ดำเนินการ

4. การโทรคมนาคม

4.1 การโทรศัพท์ ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 8 หมายเลข นอกจากนั้น เป็นโทรศัพท์ประจำบ้าน และประจำสำนักงาน

4.2 ไปรษณีย์โทรเลข ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ 1 ตำบลเขาสมิง

2.4.3 ระบบเสียงตามสายในพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั้งพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

4.4 มีข่าวยิวทูตสื่อสารของเทศบาล ซึ่งได้รับอนุญาตจากกรมการปกครอง

5. การจราจร

เทศบาลมีการจัดระบบการจราจร โดยมีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจร (ไฟกระพริบ) จำนวน 6 จุด บริเวณทางแยกหน้าอำเภอเขาสมิง ทางแยกข้าง สก.เขาสมิง สามแยกเขาสมิง-บ่อไร่ สามแยกไปศาลเจ้าพ่อ ลี้แยกสาธารณสุขอำเภอเขาสมิง และสามแยกทางเข้าโรงเรียนชุมชนบ้านเขาสมิง

6. ลักษณะการใช้ที่ดิน

เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งประโยชน์การใช้ที่ดินออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

6.1 การใช้ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เช่น การทำสวนยาง สวนเงาะ สวนทุเรียน สวนลองกอง ฯลฯ

6.2 การใช้พื้นที่ชุมชนเมือง เช่น ที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา การสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ

เศรษฐกิจ

1. โครงสร้างเศรษฐกิจ/รายได้ประชาชน

ประชาชนประกอบอาชีพทางธุรกิจ พาณิชยกรรม และบริการ

1.1 มีธนาคาร 1 แห่ง คือ ธนาคารชุมชน (ธนาคารออมสิน สาขาเขาสมิง)

1.2 มีตลาดเทศบาล 1 แห่ง

- 1.3 มีร้านค้าขายของชำเพียง 9 ร้าน
- 1.4 มีร้านค้าขายปฏี, ยางฆ่าแมลงเพียง 3 ร้าน
- 1.5 มีร้านเสริมสวยเพียง 5 ร้าน
- 1.6 มีร้านค้าขายผลไม้เพียง 3 ร้าน
- 1.7 มีเสาสัญญาณโทรศัพท์เพียง 4 แห่ง
- 1.8 มีร้านขายอาหารทั่วไปเพียง 6 ร้าน
- 1.9 มีสถานบริการน้ำมันขนาดเล็ก 1 แห่ง
- 1.10 มีบ้านเช่าเพียง 15 หลัง

รายได้ต่อหัวประชากร โดยเฉลี่ยประมาณ 5,000 บาท/เดือน

2. การเกษตรกรรม

2.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ เทศบาลตำบลเขาสมิงส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับเกษตรและรับราชการ ประชากรประมาณร้อยละ 60 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และร้อยละ 35 ประกอบอาชีพรับราชการ เหลือร้อยละ 5 เป็นอาชีพอื่น ๆ

2.2 การเกษตรกรรม ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีพื้นที่การเกษตรกรรมประมาณ 670 ไร่ ของพื้นที่เขตวางผัง พืชเศรษฐกิจที่ปลูกมาก ได้แก่ เงาะ ทุเรียน ลองกอง มังคุด ฯลฯ สำหรับผลผลิตที่ได้จากการเกษตรจะมีพ่อค้าแม่ค้าภายในท้องถิ่น และพ่อค้าแม่ค้าต่างจังหวัดเข้ามารับซื้อถึงสวน

3. การอุตสาหกรรม

การอุตสาหกรรม เทศบาลตำบลเขาสมิง ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม มีเพียงร้านซ่อมเครื่องยนต์ขนาดเล็ก 6 ร้าน

4. การพาณิชย์กรรม

การพาณิชย์กรรม เทศบาลตำบลเขาสมิง มีตลาด จำนวน 1 แห่ง ร้านค้าขนาดเล็กเพียง 15 ร้าน

5. การปศุสัตว์

ไม่มี

ด้านสังคม

1. ชุมชน

เทศบาลตำบลเขาสมิง ได้ประกาศจัดตั้งชุมชนต่าง ๆ เพื่อฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นรวมกลุ่มบริหารจัดการกันเอง โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งชุมชนในเขตเทศบาลในปัจจุบันมีจำนวน 2 ชุมชน คือ

1.1 ชุมชนบ้านเขาสมิง

1.2 ชุมชนบ้านท่ากระท้อน

2. การศึกษา

เทศบาลตำบลเขาสมิงมีโรงเรียนระดับปฐมวัย/ ก่อนวัยเรียน จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเขาสมิง โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนชุมชนบ้านเขาสมิง

3. ศาสนา

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ส่วนใหญ่เป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ ประมาณร้อยละ 95 ผู้นับถือศาสนาอื่น ๆ ประมาณร้อยละ 5 เช่น ศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์และศาสนาฮินดู ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วย วัด จำนวน 1 แห่ง ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง

4. วัฒนธรรม

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นไทยพุทธ สำหรับประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 วันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่

4.2 วันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน กิจกรรมทักทายน รดน้ำผู้สูงอายุ แข่งขันกีฬาพื้นบ้าน แข่งเรือ

4.3 วันลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน กิจกรรมจัดงานลอยกระทงในแม่น้ำเขาสมิง แข่งเรือ

5. การสาธารณสุข

เทศบาลตำบลเขาสมิง ได้ดำเนินการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กำจัดสุนัขไม่มีเจ้าของ ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เรื่องการตรวจสอบอาหารแร่งในอาหาร ตรวจสอบสารเร่งเนื้อแดง ในสุกร มีการพ่นหมอกควันกันยุง ตรวจสอบสุขภาพประชาชน เช่น ความดันโลหิต โรคเบาหวาน มะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม และดำเนินการสาธารณสุขอื่น ๆ

6. กีฬา นันทนาการ/ พักผ่อน

6.1 ลานกีฬา จำนวน 2 แห่ง

6.2 สวนสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง

6.3 ห้องสมุดประชาชน (ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน) จำนวน 1 แห่ง

7. การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการทางสังคม

เทศบาลตำบลเขาสมิง ไม่มีหน่วยงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง แต่ได้ประสานขอความช่วยเหลือจากกรมประชาสงเคราะห์จังหวัด โดยได้ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุและคนพิการได้บางส่วน และเทศบาลก็ได้ให้ความช่วยเหลือบางส่วน

8. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลเขาสมิง อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเขาสมิงและสถานีดับเพลิง ตั้งอยู่ในพื้นที่

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1. ด้านสิ่งแวดล้อม

1.1 แหล่งน้ำ ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีแหล่งน้ำสาธารณะประโยชน์ จำนวน 1 แห่ง คือ แม่น้ำเขาสมิง

1.2 การกำจัดขยะมูลฝอย พื้นที่กำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเขาสมิง ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ 8 ต.ทุ่งนนทรี อำเภอเขาสมิง ห่างจากเทศบาลประมาณ 5 กิโลเมตร กำจัดขยะ มูลฝอยโดยการฝังกลบ

2. การระบายน้ำ

2.1 พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ 30 ของพื้นที่ทั้งหมด

2.2 ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 3-5 วัน ประมาณช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม

3. สะพาน

เทศบาลตำบลเขาสมิง มีสะพานซอยหน่อแรด จำนวน 1 แห่ง

4. ขยะ

4.1 ปริมาณขยะ 2 ตัน/ วัน

4.2 รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะรวม 2 คัน แยกเป็น

4.2.1 รถเก็บขนขยะ ขนาดความจุ 20 ลูกบาศก์หลา/ วัน

4.2.2 รถเก็บขนขยะ ขนาดความจุ 10 ลูกบาศก์หลา/ วัน

4.2.3 กำจัดขยะโดยวิธีฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ

4.3 ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้จำนวน 30 ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ 8 ต.ทุ่งนนทรี

อ.เขาสมิง จ.ตราด

4.3.1 ห่างจากเขตท้องถื่นเป็นระยะทาง 5 กม.

4.3.2 ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 20 ไร่

4.3.3 เหลือที่ดินก่จัดขยะได้อีก จำนวน 10 ไร่

4.3.4 คาดว่าจะสามารถก่จัดขยะได้อีก 6 ปี

4.4 สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับก่จัดขยะ

ท้องถิ่นจัดซื้อเอง เมื่อ พ.ศ. - ราคา - บาท

4.5 ที่ดินสำรองที่เตรียมไว้สำหรับก่จัดขยะ จำนวน - ไร่

ที่ตั้ง - ห่างจากท้องถิ่น เป็นระยะทาง - กม.

ด้านการเมืองการบริหาร

1. ข้อมูลโครงสร้างและอัตรากำลังเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารงานของเทศบาล

1.1 โครงสร้างทางการเมือง เทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นเทศบาลระดับ 6 (เทศบาลขนาดกลาง) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) กำหนดให้องค์กรเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในพื้นที่ ในทางการเมืองเทศบาลตำบลเขาสมิง จึงประกอบด้วย

1.1.1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

1.1.1.1 นายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

1.1.1.2 รองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน

1.1.1.3 ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

1.1.1.4 เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน

1.1.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

1.1.2.1 สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

ในส่วนของพนักงานเทศบาล ซึ่งฝ่ายข้าราชการประจำปี “ปลัดเทศบาล” เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและฝ่ายบริหารของเทศบาล

1.2 โครงสร้างการบริหารงาน เทศบาลตำบลเขาสมิง มีอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้าง ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 17 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน รวมทั้งสิ้น 53 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการ 5 กอง ดังนี้

1.2.1 สำนักปลัดเทศบาล

1.2.2 กองคลัง

1.2.3 กองช่าง

1.2.4 กองสาธารณสุข

1.2.5 กองการศึกษา

2. บัญชีแสดงฐานะการคลังของเทศบาลย้อนหลัง 3-5 ปี (ไม่รวมเงินอุดหนุน)

การคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง มีฐานะการคลังที่มั่นคง มีรายได้ในการพัฒนาท้องถิ่นจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ตารางที่ 2 รายรับ-รายจ่าย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2554

ปี พ.ศ./ รายการ	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554
รายได้จริง	22,600,492.78	23,522,731.37	21,774,752.43	20,598,024.29	21,512,253.31
รายจ่ายจริง	18,926,339.55	21,074,272.21	21,765,403.18	16,570,904.86	18,979,345.61

3. การดำเนินการพาณิชย์ของเทศบาลตำบลเขาสมิง

มีผู้เช่าพื้นที่ตลาดเทศบาลขายสินค้า จำนวน 11 ราย

4. บทบาท/ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนอยู่ในระดับที่ดี เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 847 คน มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 66.23

5. สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

สินค้าของเทศบาลตำบลเขาสมิง คือ กล้วยกวนสามรส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว ศึกษาศักยภาพ ขีดความสามารถ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในตำบลคอนแก้ว จำนวน 335 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงาน และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ การศึกษาและอาชีพมีผลทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการคือ ประชาชนไม่มีโอกาส และช่องทางที่จะแสดงความคิดเห็นในการวางแผนงาน งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์

ในการดำเนินการ คณะกรรมการวางแผนเพื่อกำหนดโครงการและกำหนดการของงานของตำบลมี ปัญหาและ ไม่มีความชัดเจน

ชาญชัย ราชโคตร (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจระดับ ใกล้เคียงกัน

สุรัช รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ มาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา / มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของ เจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและ เป็นมิตร แนะนำ / ให้ข้อมูล / ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็น เวลา 08.00-18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา

ชมพูษุณ กาศสกุล (2546) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด ศึกษาศักยภาพ จัดความสามารถ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรใน ตำบลป่าแดด จำนวน 364 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบง่าย เครื่องมือเป็นแบบสอบถามผลการศึกษา พบว่า เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่อายุที่ต่างกัน มีระดับ

ความพึงพอใจที่ต่างกัน และเพศ ระดับการศึกษา และอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ประการ คือ สมาชิกสภา อบต. มีความขัดแย้งกัน การไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการวางแผนต่าง ๆ อบต. ขาดการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการจัดทำแผนงาน โครงการ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้ และงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน

เชษฐชัย จตุชัย (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วรารณ บุตพรหม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นกับประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 364 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายได้อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าความพึงพอใจมากไปหาน้อย

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นกับประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปจากประชาชนผู้มารับบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ เทศบาลควรตั้งงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่ทันสมัย และมีความพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานรับผิดชอบ เทศบาลควรเพิ่มพนักงานเก็บขยะและบริการประชาชนด้วยรอยยิ้ม เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังปัญหาของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากขึ้น

ศิริชัย ศิริไพล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามระหว่างเพศและอาชีพ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประชากรคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามที่มารับบริการด้านโยธาสาธารณะ และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ณ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ในช่วงเวลา 08.30-16.30 น. โดยการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วฤทธิ์ สารฤทธิ์คำ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 649 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา และ

ประกอบอาชีพเกษตรกร ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามเพศชายและหญิงโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุน ในการส่งเสริมอาชีพไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการ ด้านบุคลากร เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เปรียบเทียบตามอายุพบว่า อายุต่ำกว่า 25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี 46-60 ปี พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

สุระ กาลวิบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลชุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชุมพล ในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 300 คน ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบตามอาชีพพบว่า อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขาย หรือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวเวทย์ และ ทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอน้ำมวง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และมีความสุข เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็น เกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ และ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ปัจจัยทางสังคม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัญหาการวางแผนพัฒนา ตลอดจนการสร้างความยอมรับให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้าน คือ การดำเนินการทางการเมือง ในท้องถิ่นควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดการยอมรับ จะต้องผ่อนคลายบทบาทในการควบคุมการบริหารงานบริการ และได้รับความเห็นชอบจากประชาชน อธิปไตยเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ หลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ คือ มีการบริการที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร องค์การส่วนตำบลต้องมีศักยภาพ จัดความสามารถ การบริหารงานในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมืองการบริหาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว มาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมิงต่อไป