

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ปราบปรามยาเสพติดอาเภอบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดกาญจนบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประปา
6. ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

“ความคิดเห็น” (Opinion) ตามพจนานุกรมทางการศึกษา กู๊ด (Good, 1959, p. 339)
ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับ
สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น
ซึ่งตรงกับคำว่า “Opinion” ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัย
หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

2. ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาปรึกษา

คำว่า “ความคิดเห็น” มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่า

แนวโน้มนักคิดได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือ
เป็นปฏิกิริยาต่อต้านสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

โทมัส (Thomas, 1959, p. 233) ให้ความหมาย ความคิดเห็นว่าเป็น การยอมรับในคำพูด หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผลในทางพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

กู๊ด (Good, 1959, p. 376) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นนอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า มีความหมายเป็นไปได้น่ามากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูล หรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

โคลาซา (Kolasa, 1969, p. 386) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการประเมินผลเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม

เฮิร์ลล็อก (Hurlock, 1995 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิมนตร์, 2545, หน้า 11) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

เว็บสเตอร์ (Webster, 1999, p. 385) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจ หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540, หน้า 16) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะรับรู้ ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกันภายนอกการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

เสกสรรค์ วัฒนพงษ์ (2542, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึง ความเชื่อ ทักษะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพล มาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึง ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับ ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมา ในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ประเภทของความคิดเห็น

สัตยา กระแสชล (2538, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นสามารถจำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และ ประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นประการนี้รุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี คือ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้สึก ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง หรือแม้แต่ในสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอ ไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็น ในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

โอสแคมป์ (Oskamp, 1977 อ้างถึงใน ฉัตรชัย ชูแก้ว, 2544, หน้า 12) กล่าวว่า ปัจจัย ที่ทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and Physiological Factors) เป็นปัจจัย ด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือ ความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการ ไข้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็น และเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึก และความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำนมคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำนมหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความสุขต่อน้ำนมที่ได้รับประทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียนกลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตาม เป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

ฟอสเตอร์ (Foster อ้างถึงใน ธวัชชัย นาคฤทธิ์, 2540, หน้า 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมีความเห็นที่แตกต่างกัน

โสภา พิศมัย (2543, หน้า 14) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้สึกความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การวัดความคิดเห็น

สิริอร วิชชาวรุช (2544, หน้า 214) กล่าวถึงการวัดเจตคติว่า เมื่อเจตคติต่องาน คือความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่องาน การวัดเจตคติจึงมักวัดความรู้สึกต่องานนั้น ๆ ผู้วิจัยมักสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานมากกว่าความเชื่อ หรือความรู้ในเรื่องงาน การวัดเจตคติมีหลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถามและการสังเกตพฤติกรรมภายนอก ในการวัดเจตคติ การสร้างแบบสอบถามตามลำดับคือ กำหนดเป้าหมายที่จะวัด เลือกมาตราวัดเจตคติ สร้างข้อคำถามทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ส่งแบบสอบถามให้ กลุ่มตัวอย่างตอบ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545 อ้างถึงใน กิตติ รวีกันต์, 2547, หน้า 12) สรุปว่า มาตราวัดเจตคติที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1. วิธีวัดสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (Semantic Differential Scale) ของ ออสกู๊ด (Osgood) เป็นวิธีวัดที่คิดค้นโดย ออสกู๊ด (Osgood) มีลักษณะสำคัญคือ ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลต่อบุคคลต่อพฤติกรรมบางอย่าง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้คำคุณศัพท์เป็นคู่ที่มีความหมายตรงข้ามกัน และแบ่งคำคุณศัพท์ที่เป็นคำตอบออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มศักยภาพ (Potential) เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ, ใหญ่-เล็ก กลุ่มกิจกรรม (Activity) เช่น เร็ว-ช้า, ขยัน-ขี้เกียจ กลุ่มประเมิน (Evaluation) เช่น ดี-เลว, ถูก-ผิด โดยในการตอบคำถามจะใช้ส่วนของคำตอบเป็นแบบกราฟฟิค

2. วิธีวัดลิเคิทสเกล (Likert Scale) Liker คิดวิธีการนี้ในปี ค.ศ. 1932 เพื่อใช้สร้างแบบวัดเจตคติ เป็นการสร้างข้อความขึ้นจำนวนหนึ่งเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากนั้นนำผลที่ได้จากข้อความทั้งหมดมารวมกันเพื่อประเมินเจตคติของผู้ตอบแบบวัดนั้น

ทำให้เรียกวิธีการนี้ว่า “Summated rating” โดยมีหลักสำคัญในการสร้าง คือข้อความทั้งหมดต้องเป็นเรื่องเดียวกัน ข้อความที่ใช้จะต้องมีทั้งข้อความบวกและทางลบใกล้เคียงกัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อ การให้คะแนนต้องเป็นไปกันทิศทางเดียวกันกับลักษณะของข้อความ โดยกำหนดคำตอบอาจจะเป็น 3-5 หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากจะใช้ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับคำถามด้านบวก ส่วนคำถามด้านลบจะให้คะแนนกลับกัน

3. วิธีวัด สเกลความห่างทางสังคมของโบการ์ดัส (Bogardus) เป็นสเกลที่ใช้วัดความห่างหรือการยอมรับทางสังคมของคนบางกลุ่มต่อบางกลุ่ม ความห่างดังกล่าวครอบคลุมความห่างต่าง ๆ เช่น ความห่างทางชาติพันธุ์ (Racial Distance) ความห่างทางภูมิภาค (Regional Distance) ความห่างทางชนชั้น (Occupation Distance) และความห่างทางศาสนา (Religions Distance)

4. วิธีวัด กัทแมนสเกล (Guttman Scale) วิธีนี้ไม่ใช่การพัฒนามาตรวัดเจตคติ เป็นวิธีการประเมินชุดของข้อคำถามที่ใช้วัดเจตคติ โดย Guttman เรียกวิธีการของเขาว่า การวิเคราะห์มาตราส่วน ซึ่งวิธีการนี้พยายามที่จะหาชุดของข้อความคำถามวัดเจตคติหนึ่ง ๆ นั้น ถ้าหากผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามข้อ 2 เขาจะต้องเห็นด้วยกับข้อคำถามข้อ 1 มาก่อน และถ้าเห็นด้วยกับข้อ 3 ก็ต้องเห็นด้วยกับข้อ 1 มาก่อน ดังนั้นจึงสามารถเห็นถึงแบบแผน (Pattern) ของเจตคติที่มีต่อเรื่องนั้นของกลุ่มบุคคลที่วัดได้อีกด้วย

5. วิธีวัดเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) วิธีการนี้สร้างและพัฒนารวัดโดย Thurston โดยอาศัยหลักการสร้างที่เป็นคุณสมบัติของการวัดในด้านความเท่ากันของแต่ละช่วงคะแนนความคิดเห็น วิธีการนี้จะเน้นในแง่ที่ว่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นมีช่วงห่างเท่า ๆ กัน

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยเรื่องการวัดระดับความคิดเห็นและเจตคติ พบว่าส่วนใหญ่ นิยมใช้วิธีการวัดแบบลิเคิทสเกล ของลิเคิท ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้นำ วิธีการวัดแบบลิเคิทสเกล มาสร้างข้อความเป็นเครื่องมือวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ธานีทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 6) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึก ในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการ

ที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาด้วย
 กิริยามารยาทที่ดี ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

- 1.1 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มเป็นกันเอง
- 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
- 1.3 ต้อนรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันในเห็นคุณค่าของเวลา
- 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
- 1.7 ต้องรับด้วยความเพียร ค้นหาความเท็จจริง
- 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจอย่าเสแสร้ง
- 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

- 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
- 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
- 2.3 ความจดจำ (Memory)
- 2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
- 2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
- 2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
- 2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
- 2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
- 2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)
- 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจ และเห็น
 ความสำคัญอย่างจริงจัง เมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและ
 ผลของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าว พบว่า
 คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service
 Quality is what Customers Perceived” กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจ
 จะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้น
 เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ซึ่ง บรัสเซล และเกิล (Buzzel & Gale, 1985

อ้างอิงใน อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2542, หน้า 2-3) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณา และตัดสินใจว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญ ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้
2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี
3. คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหาร ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ อยู่เสมอทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มีรับบริการ
4. คุณภาพของการบริการ การบริหาร และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกัน ได้ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการ และปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี
5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการ จะมีคุณภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้น ความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน องค์การบริหารที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กร อย่าง เท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้
6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อม ก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้
7. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นคงสัญญาขององค์กรบริการลูกค้ามัก จะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการได้แสดงเจตจำนงหรือความมุ่งมั่นสัญญาไว้

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2538, หน้า 111) กล่าวว่า แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพ และ ผลผลิตกันที่ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ที่มีความสำคัญสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็สามารถเอาชนะคู่แข่งได้ โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการ หรือ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการ เพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่าง แนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไปลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณา คุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่ง ซีเทมล์ (Zeithaml, 1988, pp. 21- 22) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะ ผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากองค์การบริหารตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในบริการที่ได้รับและติดใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ ก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

การวัดคุณภาพการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2530, หน้า 303-304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดเวลา คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน ปิดิชัย รัชสิยานนท์, 2541, หน้า 27) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียว

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง กาให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการสาธารณะจะต้อง ตรงเวลาผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

พาราเซอรามาเนน และคณะ (Parasuraman et al., 1988 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 11) ได้ทำการศึกษาวิจัยใหม่โดยพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการโดยได้สรุปหมวด 4-7 เป็นหมวดเดียวกันคือ หมวดความน่าเชื่อถือ และหมวด 8-10 รวมเป็นหมวดเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เนื่องจากในบางด้านมีความซ้ำซ้อนกัน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมิน โดยรวม 5 หมวดมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้บุคลากรผู้ให้บริการ มีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่าเสมอ

3. การสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงจิตใจของผู้รับบริการ และแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

จากการศึกษาของ นวลลักษณ์ บุญบง (2541, หน้า 40 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 11) โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ผลการศึกษาพบว่า ในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการในการวัดคุณภาพบริการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมในการบริการ
2. ความไว้วางใจ
3. การสนองตอบต่อผู้ใช้บริการทันที
4. สมรรถนะของการให้บริการ
5. ความมีอัธยาศัย
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความปลอดภัย
8. การให้ผู้รับเข้าถึงบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

งานวิจัยของ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ, 2550, หน้า 32) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuos Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O 1107 (Thailand International Public Sector Management System and Outcomes)

ศุภชัย ขาวะประภาส (2544, หน้า 9-19) งานบริการประชาชนและภาคเอกชน คือ งานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ เพื่อบริการให้แก่ประชาชน และภาคเอกชน คำว่า”บริการ”มีความหมายว่า บริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักหมายถึง การที่บริษัทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บ เช่น การไปซื้อสินค้าตามห้างต่าง ๆ พนักงานห้างจะให้บริการแนะนำสินค้า ตอบคำถามหลังซื้อสินค้าแล้วอาจมีบริการหลังการขาย ในกรณีที่สินค้ามีอายุการใช้งานนาน

บริการของรัฐ จะทำได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีทั้งบริการภาคเอกชน เช่น บริการทางการแพทย์บริการทางการศึกษา การให้บริการของรัฐจึงต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของประชาชน

ระบบ P.S.O. 1107 จะครอบคลุมตั้งแต่ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งรวมเรียกว่าลูกค้าของหน่วยงาน มีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลผลิตและปัจจัยนำเข้า อาจพิจารณาได้จากต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการผลิต การจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จากบริการที่ส่งมอบ ซึ่งมีได้หลายมิติ ที่สำคัญคือ เวลาที่ใช้ในการจัดการ ดังนั้นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกรณีนี้คือ เวลาที่ส่งมอบบริการ หรืออาจเรียกว่าความรวดเร็ว

2. คุณภาพบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช่บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานได้รวดเร็วไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ ในการดำเนินการเพื่อของรองรับ P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ตัวชี้วัด เช่น ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนด หรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด

3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐ จะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชน เนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือความทั่วถึง ซึ่งหมายถึงความทั่วถึงในการจัดบริการให้แก่

ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา บริการที่ครอบคลุมคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ตัวชี้วัด เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้

4. ความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ควรได้รับการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอหน้ากัน คือความเสมอภาคในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ

5. ความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอหน้า ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงใกล้คลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่มูลนิธิที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกายจะช่วยให้เขาเหล่านั้นมีโอกาสได้รับการบริการเหมือนกลุ่มอื่น ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการบริการผ่านช่องทางปกติหรือช่องทางพิเศษ ซึ่งอาจหมายถึงมีทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการทางขาและแขน มีทางเท้าที่ออกแบบไว้สำหรับผู้พิการทางสายตา

6. การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลาย และแตกต่างกันไป ลูกค้าต้องการทราบเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ไปติดต่อ หรืออาจต้องให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถ ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ลูกค้าได้รับการตอบสนอง

7. ความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้ บางเรื่องก็ไม่ได้หมายความว่าลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการ แม้ยังไม่ได้ทำลูกค้าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

8. ความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้รับการบริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการควรติดตามสอบถาม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา เช่น คิดตามว่าจะได้รับการบริการอย่างไร ความต่อเนื่อง ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ การติดต่อลูกค้า

9. ความสะดวกสบาย ในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการ ซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจหมายถึงสถานที่ที่ติดต่อ ที่นั่งพักคอย ห้องสุขา และอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ช่องทางที่มีให้ลูกค้าติดต่อ

10. ความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถได้หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากเหตุใดก็ตาม อาทิ

ติดפקเพียง ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้ายักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลูกค้าได้รับบริการช่วงเวลาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน บริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

Weber (1966) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เจดส์คีย์ ชีวะก้องเกียรติ (2534, หน้า 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมาน้อยเพียงใด ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะนี้มี นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ฟิตซ์เจอร์ลด์ (Fitzgerald) ดูแรนต์ (Durant) และ มิลเลท (Millet) ฟิตเจอร์ลด์และดูแรนต์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการ ตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

นำท่วม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุม มากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้อง ผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน ลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ ที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของ ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็น ลำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้คือ

1.3.1 ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.3.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐาน และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับ ตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ ราชการ คือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการราชการเพื่อประโยชน์ ส่วนร่วมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดกระจายอำนาจหรือ เกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรค สำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการ

จำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่ง ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจ นำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักงานทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักงานต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยัง หมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

ในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้นายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรม และจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามกฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ ซึ่งจะนำไปศึกษาว่า การบริการสาธารณะที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมากกับแนวคิด และทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการทางการปกครองท้องถิ่นให้คำนิยามไว้ดังนี้ คือ

คลาร์ก (Ciark, 1957, pp. 87-89 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 12) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่หรือในขอบเขตแห่งใดโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่อง ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

วิท (Wit, 1967, pp. 14-21 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 13) ให้คำนิยามว่า ปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงแต่บางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหาร การปกครองท้องถิ่นจึง จำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กร อันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

ร็อบสัน (Robson, 1953, pp. 574 อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นหน่วยปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้อำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรจำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

วิญญู อังคนารักษ์ (2519, หน้า 4) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าคนอื่นและย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้นย่อมมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 2) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลไม่ได้เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2525, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้นองค์การนี้จัดตั้ง และถูกรวบรวมโดยรัฐบาลแต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

(อุทัย หิรัญโต, 2523, หน้า 22 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2546, หน้า 22-24)

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยที่มีทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการ และบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50, 000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์ และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนร่วม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรับอภัยไปโดยไป (อนันต์ อนันตกุล อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 31) รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Moreau (อ้างถึงใน ชาญชัย แสงศักดิ์, 2542) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมี องค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคล
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าจากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้ทำความเข้าใจถึงอำนาจ หน้าที่และภารกิจของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประปา

เชื้อ ปัญญาศิริ (2537, หน้า 16) กล่าวว่า ประปา คือ น้ำที่สะอาดซึ่งผ่านกระบวนการต่าง ๆ สามารถนำมาดื่มกินได้ ไม่เป็นพิษภัยอันตรายใด ๆ องค์การอนามัยโลก “WHO” ได้กำหนดมาตรฐานน้ำดื่มไว้มากมาย ทั้งทางด้านเคมีและฟิสิกส์ กล่าวง่าย ๆ คือ น้ำต้องใสสะอาด ปราศจาก รส กลิ่น และสี เป็นต้น ถ้าจะให้ได้มาตรฐานของ “WHO” จริง ๆ ก็คงทำลำบาก จึงอนุโลมพอดื่มได้ไม่เป็นอันตรายแก่ร่างกายก็ใช้ได้แล้ว สำหรับประปาเมืองไทย มีการทำน้ำประปาแรกเริ่มจากการนำน้ำในแม่น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง และน้ำใต้ดิน (น้ำบาดาล) หรือจากทะเลสาบน้ำจืด

ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น ผ่านถังกวน ถึงตกตะกอน ถึงกรอง ตลอดจนผ่านการฆ่าเชื้อโรค โดยสารเคมี เช่น คลอรีน เป็นต้น จึงจ่ายไปตามท่อบริการให้ผู้ใช้น้ำได้ต่อไป

น้ำประปาส่วนใหญ่จะมีเฉพาะในตัวจังหวัดหรืออำเภอเท่านั้น ในหมู่บ้าน ในตำบล แทบจะหาน้ำประปาดื่มกินไม่ค่อยจะมี ดังนั้น หลวงหรือรัฐบาลท่านได้เล็งเห็นเรื่องน้ำกินน้ำใช้เป็นเรื่องใหญ่ที่สำคัญ เพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบทให้ดีขึ้น หรือใกล้เคียงกับชาวเมืองได้บ้าง ถึงแม้จะไม่ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ แต่ก็ควรจะให้มีการเพิ่มขึ้น ปัจจุบัน เฟอร์นิเจอร์ของผู้ใช้น้ำประปาทั่วประเทศมีไม่ถึง 10% ของประชากรทั่วประเทศ รัฐบาลท่านจึงตั้งหน่วยงานอนามัย กรมทรัพย์ฯ กรมชลประทาน สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท (รพช.) เป็นต้น ผลปรากฏว่าต่างกรมต่างทำ ของงบประมาณทำทุก ๆ ปี ผลที่ออกมายังไม่เป็นที่ประทับใจ เพราะงบประมาณไปทั่ว ผลงานน้อยมากไม่บรรลุเป้าหมาย แม้แต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติผ่านมามากหลายฉบับ ประชากรตามหัวไร่-ปลายนา ยังคงดื่มน้ำบ่อ น้ำคลอง หรือแม้แต่ น้ำขังรอยดินควายก็ยังดื่ม แล้วคุณภาพชีวิตของคนไทยทั่วประเทศจะดีได้อย่างไร จึงได้ออกพระราชบัญญัติการประปา ส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 ให้กรมน้ำรวมกัน คือ กรมโยธาธิการและกรมอนามัย เป็นการประปา ส่วนภูมิภาคตั้งแต่นั้น

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับน้ำประปา (มันสิน ตันจุลเวศ, 2537, หน้า 4-6) ระบบประปาส่วนใหญ่ ต้องการแต่เพียงการกำจัดสารแขวนลอยซึ่งประกอบสำคัญของระบบมักได้แก่ ถังกวนเร็ว ถังกวนช้า ถังตกตะกอน และถังกรอง น้ำที่ผ่านถังกรองแล้วจะมีความใสสะอาดแต่จำเป็นต้องมาเติมคลอรีนเพื่อฆ่าเชื้อโรคด้วยคลอรีนหรือสารอื่น ถือเป็นกระบวนการที่ต้องมีเสมอ ไม่ว่าการทำ ความสะอาดน้ำประปาจะเป็นแบบใดก็ตาม

ความยากง่ายของการผลิตน้ำประปา ขึ้นอยู่กับลักษณะสมบัติของน้ำดิบเป็นสำคัญ น้ำดิบที่มีสารต่าง ๆ เจือปนอยู่ในปริมาณสูง มักทำความสะอาดได้ยากกว่าน้ำดิบที่มีสารเจือปนอยู่น้อย และอยู่ในปริมาณต่ำ การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของน้ำดิบ จึงมีประโยชน์ในการคัดเลือกแหล่งน้ำที่เหมาะสมสำหรับผลิตน้ำประปา แต่ถ้าสามารถหาน้ำดิบที่มีลักษณะสมบัติเข้าถึงระดับเลิศแล้ว แทบไม่ต้องทำความสะอาดน้ำก็สามารถผลิตน้ำประปาได้ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการผลิตน้อยที่สุด องค์การอนามัยโลก (WHO) ก็ได้กำหนดมาตรฐานน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปาไว้เช่นกัน ตามทัศนะขององค์การอนามัยโลก น้ำดิบที่เหมาะสมสำหรับผลิตน้ำประปาต้องมีสารเจือปนต่าง ๆ อยู่ในน้ำไม่เกินระดับความเข้มข้นที่กำหนดไว้

ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 และ 51 เป็นภารกิจที่เทศบาลตำบลหนองบัว มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

สภาพทั่วไปของตำบล

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลหนองบัว ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

พื้นที่ 8.5 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต	ทิศเหนือจด	ตำบลแก่งเสี้ยน	อำเภอเมืองกาญจนบุรี
	ทิศใต้จด	แม่แควใหญ่	อำเภอเมืองกาญจนบุรี
	ทิศตะวันออกจด	ตำบลแก่งเสี้ยน	อำเภอเมืองกาญจนบุรี
	ทิศตะวันตกจด	ตำบลลาดหญ้า	อำเภอเมืองกาญจนบุรี

ระยะห่าง จากจังหวัดกาญจนบุรี 15 กิโลเมตร

ระยะห่าง จากกรุงเทพมหานคร 156 กิโลเมตร

เขตปกครอง มีพื้นที่ครอบคลุม 4 หมู่บ้าน

จำนวนประชากรของตำบล 4,985 คน

ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยหอยกาบ

หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัว

หมู่ที่ 3 บ้านหนองบัว

หมู่ที่ 8 บ้านดงลิ้นแดง

ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

1. ถนน การคมนาคมสะดวกเพราะเทศบาลตำบลหนองบัว อยู่ติดกับถนนสายกาญจนบุรี-ศรีสวัสดิ์ มีรถยนต์ประจำทางสายต่าง ๆ และภายในเขตเทศบาลมีถนนอยู่ในความรับผิดชอบจำนวนหลายสาย ซึ่งทางเทศบาลฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างเป็นถนนลาดยาง

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลูกรัง เพื่อรองรับการสัญจรของประชาชน ถึงแม้ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ

2. สะพาน จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ 2 และหมู่ 8 ข้ามแม่น้ำแควใหญ่ เชื่อมระหว่างพื้นที่ เขตเทศบาลตำบลหนองบัว และพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

การประปา

1. ดำเนินการโดย เทศบาลตำบลหนองบัว
2. สถานที่ตั้ง โรงผลิตน้ำประปา ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8
3. แหล่งน้ำดิบ แม่น้ำแควใหญ่
4. พื้นที่ให้บริการ 8.5 ตารางกิโลเมตร
5. เวลาจ่ายน้ำ 24 ชั่วโมง
6. อัตราค่าน้ำประปา ยูนิทละ 6 บาท ค่าเช่ามาตรวัดน้ำ 10 บาท และค่าภาษี 7% นำส่ง

สรรพากรอำเภอเมือง

7. ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปา ณ เดือนพฤษภาคม 2552 จำนวน 1,507 ราย

8. ปัญหาการบริการ คือ การให้บริการน้ำประปา ยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ ในการขยายเขตวางท่อประปา และก่อสร้างระบบประปาเพิ่ม อีกทั้งจำนวนครัวเรือน และประชากรที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระบบการผลิตน้ำประปาที่มีอยู่เดิม ไม่สามารถผลิตได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

9. แนวทางแก้ไขปัญหานี้ อยู่ระหว่างดำเนินการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจาก หน่วยงานอื่น ในการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านเพิ่มอีก 2 แห่ง บริเวณ หมู่ 1 และหมู่ 8 และขยาย เขตวางท่อประปาเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน แต่ยังไม่เต็มพื้นที่เนื่องจากยังมีบางพื้นที่ มีปัญหาด้านที่ดินเกี่ยวกับการถือกรรมสิทธิ์ระหว่างประชาชน กับหน่วยงานราชการทหาร จึงยังไม่สามารถขยายเขตไฟฟ้าได้เต็มพื้นที่

แหล่งน้ำ

1. แม่น้ำ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ แม่น้ำแควใหญ่ ไหลผ่านพื้นที่ หมู่ 1, 2, 3 และ หมู่ 8
2. ลำห้วย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ลำห้วยลาดทอง อยู่ในพื้นที่ หมู่ 1
3. คลองส่งน้ำเพื่อการเกษตร ครอบคลุมพื้นที่ หมู่ 1, 2, 3 และ หมู่ 8
4. ท่อส่งน้ำ AC เพื่อการเกษตร ครอบคลุมพื้นที่ หมู่ 1, 2, 3 และ หมู่ 8

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

เกษตรกรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร ประมาณร้อยละ 80 ทำนา ทำไร่ และทำสวน ได้แก่ ข้าว อ้อย ยาสูบ ข้าวโพด และผลไม้ต่าง ๆ อีกร้อยละ 20 ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ และงานบริการต่าง ๆ ประชาชนมีรายได้ปานกลาง

การพาณิชยกรรมและบริการ

ในเขตเทศบาล มีผู้ประกอบการร้านค้าไม่มาก ไม่มีตลาดของเทศบาล แต่มีอยู่ 1 แห่งเป็นตลาดของเอกชน ที่ให้ประชาชนเข้าพื้นที่เพื่อนำสินค้าและอาหาร มาวางจำหน่าย ช่วงเวลาเช้าและเย็น มีผู้จำหน่ายสินค้าประมาณ 30 ราย ในเขตเทศบาลไม่มีสถานบริการ โรงแรม รีสอร์ท หรือสถานบริการน้ำมันอยู่ในพื้นที่ ประชาชนส่วนใหญ่ นิยมเดินทางไปซื้อสินค้าต่าง ๆ ในตลาดเมืองกาญจนบุรี เนื่องจากอยู่ใกล้ตัวเมือง ประมาณ 15 กิโลเมตร การเดินทางสะดวกมีรถประจำทางผ่านหลายสาย

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลมีสถานที่ท่องเที่ยว 2 แห่ง คือ วัดศรีอุปการาม ซึ่งเป็นวัดที่มีชื่อเสียง มีพระเกจิชื่อดัง คือ หลวงปู่ยิ้มและหลวงปู่เหรียญ เป็นที่เคารพนับถือแก่คนทั่วไป และสวนสาธารณะริมแม่น้ำแควใหญ่ มีพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ ประกอบด้วย ลานกิจกรรม ลานจอดรถ สวนสุขภาพ เครื่องออกกำลังกาย หาดทราย สวนหย่อม ฯลฯ ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เดินทางมาเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เล่นน้ำ พายเรือ และรับประทานอาหารเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในฤดูร้อนจะมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมากกว่าปกติ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวจะมีสภาพเป็นหาดทราย และปัจจุบันยังประโยชน์เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬาของประชาชน และเป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตลอดปี เช่น งานประเพณีลอยกระทง วันเฉลิมพระชนมพรรษา ฯ หรือใช้เป็นสถานที่ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการจำหน่ายสินค้าและให้บริการต่าง ๆ

ข้อมูลด้านสังคม

ประชากร

หมู่ที่ 1 บ้านห้วยหอยกาบ

จำนวน 377ครัวเรือน

แยกเป็น เพศชาย 556 คน เพศหญิง 586 คน รวม 1, 142 คน

หมู่ที่ 2 บ้านหนองบัว

จำนวน 317 ครัวเรือน

แยกเป็น เพศชาย 445 คน เพศหญิง 481 คน รวม 926 คน

หมู่ที่ 3 บ้านหนองบัว

จำนวน 361 ครั้วเรือน

แยกเป็น เพศชาย 364 คน เพศหญิง 395 คน รวม 759 คน

หมู่ที่ 8 บ้านดิ่งแดง

จำนวน 772 ครั้วเรือน

แยกเป็น เพศชาย 1,047 คน เพศหญิง 1,111 คน รวม 1,827 คน

หมายเหตุ ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2552

ศาสนา

ศาสนา ภายในเขตเทศบาลมีวัด อยู่ 1 แห่ง คือ วัดศรีอุปการาม ซึ่งเป็นวัดที่มีเกจิอาจารย์ที่มีชื่อเสียง คือ หลวงปู่ยิ้ม หลวงปู่เหรียญ ประชาชนในพื้นที่ ร้อยละ 98 นับถือศาสนาพุทธ

วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

เทศบาลได้มีการจัดงานวัฒนธรรมประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ เป็นประจำตลอดปีเพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมประเพณีของไทย และประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา เป็นต้น

กีฬา นันทการ/ พักผ่อน

1. สนามกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 2 แห่ง
2. สนามฟุตบอล จำนวน 1 แห่ง
3. สวนสาธารณะ จำนวน 1 แห่ง
4. สวนสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ภูมิอากาศ

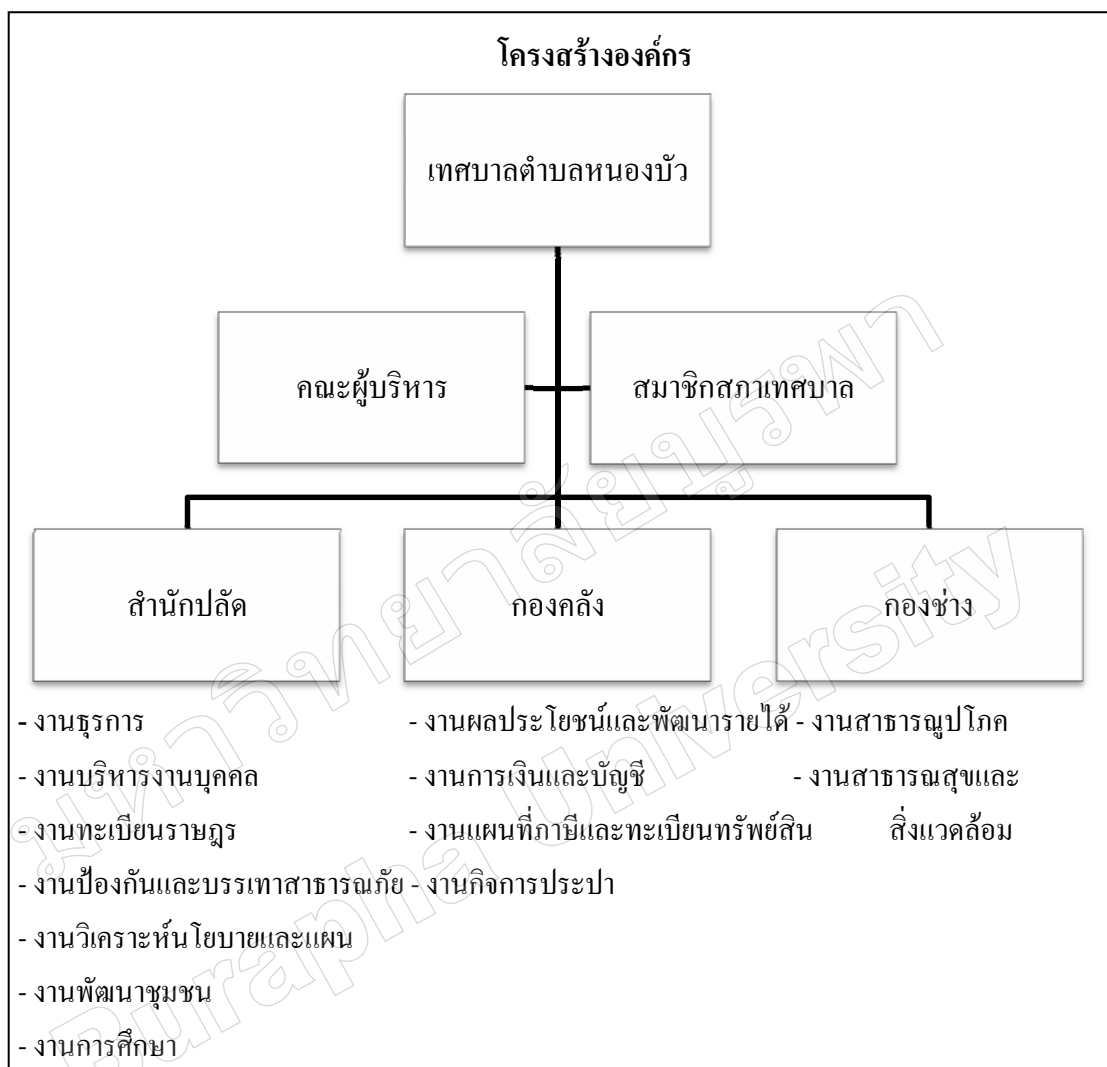
สภาพภูมิอากาศร้อนชื้นอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์-เดือนพฤษภาคม
2. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน-เดือนกันยายน
3. ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม-เดือนมกราคม

แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค จากแม่น้ำแควใหญ่ ไหลผ่าน หมู่ 1, 2, 3, 8

ข้อมูลด้านการเมือง การบริหาร



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารเทศบาลตำบลหนองบัว

โครงสร้างองค์กร

1. มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้ครอบคลุมภารกิจหน้าที่ของเทศบาลอย่างครบถ้วน โดยส่วนราชการใดจะมีหน่วยงานภายในอย่างไร มีบุคลากรเท่าไร ขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของงาน ทั้งนี้ ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดกาญจนบุรี
2. มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของเทศบาลเป็นประจำทุกปี อาจจะมีการกำหนดตำแหน่งหรือปรับปรุงตำแหน่งบุคลากรของเทศบาล ให้เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณและ

คุณภาพของงานในเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามความเห็นชอบของ คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดกาญจนบุรี

วิสัยทัศน์

หนองบัวเมื่อนำอยู่ เชิดชูวัฒนธรรม น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชน มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีการบริหารโปร่งใส ใส่ใจอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมสนับสนุนการท่องเที่ยว

พันธกิจ

1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวในอนาคตของท้องถิ่น
2. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษา สาธารณสุข ตลอดจนอนุรักษ์ และพัฒนา ศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการ ส่งเสริมสร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ทางการเมืองการบริหาร
5. ส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนและท้องถิ่น ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน และพัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่
6. ส่งเสริมให้ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้ มาตรฐานมีความปลอดภัยเป็นเจ้าบ้าน และให้บริการที่ดี

จุดมุ่งหมาย

1. ระบบสาธารณูปโภคมีความสะดวก ทัวถึงทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล
2. ประชาชนมีอาชีพพึ่งพาตนเองได้ และมีรายได้เพียงพอ
3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การศึกษา สุขภาพอนามัย และอนุรักษ์วัฒนธรรม
4. การบริหารจัดการในองค์กรมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ประชาชน มีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับประชาธิปไตย
5. สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ และเป็นเมืองน่าอยู่
6. แหล่งท่องเที่ยวได้มาตรฐาน มีกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ ทัวถึง

ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของคณะผู้บริหาร

ความมุ่งมั่นของคณะผู้บริหาร คือ ตั้งใจที่จะพัฒนาเทศบาลตำบลหนองบัว บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ให้ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ทั้งถึงและเป็นธรรม สามารถอยู่ร่วมกันได้ อย่างมีความสุข โดยหลักการทำงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส ความมี

ประสิทธิภาพ การตรวจสอบได้ มุ่งกระจายอำนาจ และที่สำคัญให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล และบริหารตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองการบริหาร

ในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลหนองบัว ได้มีการประชุม ระดมความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อกำหนดอนาคตของท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับเทศบาล เช่น ร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อ จัดจ้าง งานของเทศบาล รับกิจการบางอย่างไปดำเนินการ ร่วมให้ข้อมูลข่าวสาร ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งการบริหารงานของเทศบาลนอกจากจะเน้นเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว เทศบาลต้องการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการด้วย โดยวิธีการให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสาร และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของเทศบาล ตั้งแต่ ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผล และร่วมรับผิดชอบ ในทุกกิจกรรมและโครงการที่ทางเทศบาลได้จัดขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองบัว

สำนักงานเทศบาลเป็นอาคารขนาด 2 ชั้น

1. ชั้นล่างเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน และสำหรับให้บริการประชาชน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 159.50 ตารางเมตร โดยมีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนให้สามารถรองรับการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ชั้นบนเป็นห้องประชุมและห้องคณะผู้บริหาร ขนาดพื้นที่ใช้สอย 159.50 ตารางเมตร ใช้สำหรับประชุมในงานของเทศบาลและประชาชน กลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนสามารถใช้เป็นสถานที่ประชุมหรืออบรมได้ตลอดปี เป็นการบริหารบริการประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาศรีราชา โดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาศรีราชา จำนวน 19,011 ราย ผลการการศึกษาพบว่า งานด้านบริการ ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการไปตรวจสอบ ท่อแตก ท่อรั่ว และการไปประสานมาตรฐานให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการประชาชนทุกคน เพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรม ให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะ

ให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้ใช้บริการในการไปติดต่อจะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้ใช้บริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประสานงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้ง ความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประสานจะต้องมี ความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกตลอดเวลา เรื่องการ บริการด้านคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประสานประชาสัมพันธ์น้ำประปาที่ สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ใบไม้ ตัวรื้อขยะ และจะต้องไม่มี กลิ่นสนิมจากท่อน้ำ เรื่อง การบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการต้องการให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปา มีราคาที่เหมาะสมไม่แพง และถ้าผู้ใช้บริการ โดนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้า จะต้องเสีย ค่าปรับราคาไม่สูง

ทวิ ฮั่วรุ่งเรือง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้าน ต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็น 2) เปรียบเทียบ ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการ บริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ สมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านที่จัดตั้งขึ้น จำนวน 224 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความถี่ และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการ บริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัด ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านการบริหารการเงินเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ด้านผู้ดูแลและผู้ทำงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเห็นด้วย ปานกลาง และด้านการบริหารและการบำรุงรักษาเห็นด้วยปานกลาง และเปรียบเทียบความคิดเห็น ของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน และ ความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่พบว่า แตกต่าง

นิติพงษ์ เนตรเกาศ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัตยา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของสำนักงานประปาพัตยาให้สามารถตอบสนองผู้ให้บริการเป็นอย่างดีต่อไปในอนาคตนั้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาพัตยา จำนวน 43,450 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการทดลอง (Try Out) จำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเปรียบเทียบเฉลี่ย (Compare Mean)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัตยาในงานด้านบริการด้านต่าง ๆ ในการบริการที่ได้รับปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ตามลำดับนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพน้ำประปา และด้านบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัตยาในงานด้านบริการด้านต่าง ๆ ที่ต้องการในอนาคตอยู่ในระดับดีที่สุด ตามลำดับนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านบริการ

จากข้อค้นพบดังกล่าวสำนักงานประปาพัตยาต้องปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของงานด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ทั้งรูปลักษณะภายในและภายนอก ด้านคุณภาพน้ำที่มีระบบการจัดจำหน่ายมาเกี่ยวข้อง โดยมีราคาบริการที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า

ปฏินันท์ จันทรสุกเสน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง การศึกษาแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการจากสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้ประปาประเภทที่อยู่อาศัยที่มีบ้านเรือนพักอาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลเกาะคา จำนวน 773 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 259 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาพบว่า โดยภาพรวมนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำ พบว่า มีร้อยละ 29.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นว่า มีปัญหาและเสนอข้อเสนอแนะ โดยปัญหาที่พบประกอบด้วย ปัญหากลิ่นคลอรีน ราคาน้ำแพง สำนักบริการประปาอยู่ไกล ไม่มีที่จอดรถ ขาดการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปาไม่ไหล พนักงานประปาบางครั้งให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการบริการประกอบด้วย ปรับปรุงการควบคุมคุณภาพการผลิต การประชาสัมพันธ์กรณีตัดน้ำ และซ่อมท่อการเพิ่มหน่วยบริการประปา และการลดขั้นตอนการให้บริการ

วิชากรณ์ ชัยกุล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค และด้านความรวดเร็วในการบริการ โดยในด้านพนักงานและการต้อนรับประชาชนมีความคิดเห็นว่า พนักงานปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในด้านความรวดเร็วในการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ 08.00-16.30 น.

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ศุภลักษณ์ ลิฬหะธีรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประปาชลบุรีโดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความเห็นว่า มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความเห็นว่า มีการปรับปรุงข้อมูล ในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วรา ไกรกลาง (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ต่อเดือน การจ่ายค่าน้ำประปา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ตัวแทนของครัวเรือนผู้ใช้น้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล ซึ่งมีผู้ใช้น้ำ รวม 249 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ รวม 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านความสามารถในการจัดบริการการให้ยูติธรรม ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการพัฒนาการบริการ ด้านความสามารถในการจัดการให้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับดีปานกลาง ส่วนด้านความคิดเห็นของประชากรต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล จำแนกตาม เพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ ต่อเดือน การจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา พบว่า ประชาชนเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีการจ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300-400 บาท และประชาชนที่เห็นว่าราคาน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สรุปจากงานวิจัยทั้งหมด การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยจึงได้รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา อันได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการที่ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี เหล่านี้ จะทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัย และทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการวัดความคิดเห็นสามารถวัดได้จากการใช้แบบสอบถาม และยังสามารถวัดความคิดเห็นของผู้รับบริการออกมาเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้